



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETIVO**

A Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro (SEFAZ-RJ) objetiva contratar empresa especializada, através de **inexigibilidade**, para prestação de suporte técnico de *hardware* e de *software* para a solução especializada Oracle Exadata, valendo-se dos recursos provenientes do Fundo Especial de Administração Fazendária (Fonte de Recursos 2061).

Para a presente contratação será adotada a execução indireta no regime de **empregada por preço global**.

### **2. JUSTIFICATIVA**

Conforme estabelecido no Decreto Estadual nº 46.628 de 03/04/2019, a SEFAZ-RJ constitui-se como órgão central do Estado no tocante à administração fiscal, tributária, financeira, econômica e contábil, e tem por finalidade: gerir o sistema Tributário Estadual para garantir a efetivação do potencial contributivo da economia e assegurar o controle da arrecadação tributária, inclusive no tocante às receitas não-tributárias previstas na Lei nº 5.139/07; formular e implementar políticas que garantam a justiça fiscal, promovendo a tributação, a arrecadação e a fiscalização; instituir, manter e aprimorar os sistemas de normas e procedimentos contábeis para o adequado registro dos atos e fatos da gestão orçamentária, financeira e patrimonial dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

A fim de suportar todas as aplicações decorrentes das competências estabelecidas, a SEFAZ-RJ possui Banco de Dados baseado em tecnologia Oracle, composto de equipamentos da linha Exadata, a saber, Exadata X3, X5 e X7, que sustentam tanto o ambiente de produção como os ambientes de desenvolvimento e homologação.

Nesse ambiente são suportados todos os sistemas corporativos internos da SEFAZ-RJ, os bancos de dados de documentos fiscais eletrônicos e declarações, o portal de pagamentos de tributos estaduais, o portal Fisco Fácil de relacionamento com o contribuinte, além do portal da SEFAZ-RJ, o



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

portal da Transparência, o SIAFE-RIO (Sistema Integrado de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil do Rio de Janeiro), o Portal do Servidor e o SEI-RJ (Sistema Eletrônico de Informações).

Além dessa demanda transacional, o mesmo ambiente suporta todas as demandas analíticas oriundas majoritariamente do trabalho dos Auditores Fiscais, que realizam planejamento fiscal, estudos econômicos, análises de benefícios fiscais, inteligência fiscal, auditorias em contribuintes, operações especiais, ou seja, todo tipo de análise de dados necessária à efetiva administração tributária.

Com o fito de prover a sustentação das aplicações e às bases de dados existentes, bem como a novas aplicações a serem desenvolvidas, é necessário e essencial ter o suporte técnico do fabricante a estes *softwares*, de modo que problemas de funcionamento defectivo dos mesmos possam ser solucionados de forma célere e eficaz. Além disso, a presente contratação também abarca a manutenção dos componentes de *hardware* do equipamento Oracle Exadata.

Assim, dada a criticidade e a importância das informações contidas nas bases de dados e de suas aplicações sustentadas por este equipamento, se faz necessária a contratação do suporte pretendido neste administrativo, haja vista a importância de se manter a cobertura da manutenção e o acesso ilimitado aos serviços técnicos, para que se preserve os padrões de segurança que os importantes dados armazenados neste *hardware* requerem, possibilitando a constante atualização de *firmware*, aplicação de *patches*, substituição de peças e o acompanhamento da evolução tecnológica dos produtos.

Face o exposto, importante consignar que nos últimos anos a contratação deste serviço tem sido recorrente nesta Secretaria, tendo sido prestado por meio dos contratos nº 24/2012 e 13/2017, comprovando a necessidade permanente do suporte e a natureza contínua dos serviços executados.

Com a presente contratação espera-se:

- a) Manter a cobertura da manutenção, além do atendimento às correções de possíveis problemas, tanto de *hardware* como *software*.
- b) Acessar ilimitadamente os serviços técnicos.
- c) Preservar padrões de segurança dos dados.
- d) Permitir constante atualização de *firmware* e acompanhar a evolução tecnológica do produto.
- e) Garantir a disponibilidade de sistemas e serviços de TI essenciais.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

A presente demanda está alinhada ao PDTIC 2019/2020, de acordo com os identificadores **M2.2 / A2.12 e A2.14**.

O quantitativo que se pretende adquirir fora baseado nos *softwares e hardwares* Oracle Exadata instalados no parque computacional da SEFAZ-RJ, conforme levantamento *Ativos Oracle - Exadata* realizado pela SEFAZ-RJ.

### 3. OBJETO

#### 3.1 Descrição detalhada

A presente contratação destina-se à prestação de serviços continuados de suporte técnico oficial, abrangendo, o fornecimento de atualização e correção de versões de *software e hardware* (**ID SIGA: 137455**) dos produtos listados abaixo, mediante atendimento remoto em tempo integral 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana via número telefônico e internet, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas e condições previstas neste Termo de Referência e seus anexos.

#### 3.2 Demanda e quantidade a serem contratadas

A seguir são apresentadas as descrições detalhadas e quantitativo dos itens de *software e hardware* a serem contratados:

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE <i>SOFTWARE</i>			
Item	Descrição do Produto	Customer Support Identifier (CSI)	Quantidade <sup>1</sup>
01	Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual	13980887	4

<sup>1</sup> As quantidades são referentes à Oracle CPU (OCPU), exceto os itens 21, 31 e 42, cujas quantidades apontam para o quantitativo de discos rígidos existentes.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado de Fazenda  
 Subsecretaria de Tecnologia

02	Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	13980887	4
03	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	13980887	4
04	Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual	13980887	4
05	Change Management Pack – Processor Perpetual	13980887	4
06	Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual	15716524	4
07	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	15716524	7
08	Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual	15716524	7
09	Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	15716524	7
10	Change Management Pack – Processor Perpetual	15716524	7
11	Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual	16242271	4
12	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	16242271	3
13	Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	16242271	3
14	Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual	16242271	3
15	Oracle Partitioning – Processor Perpetual	16242271	10
16	Change Management Pack – Processor Perpetual	16242271	3
17	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	18294517	12
18	Real Application Clusters – Processor Perpetual	18294517	12
19	Partitioning – Processor Perpetual	18294517	12



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

20	Oracle Advanced Compression – Processor Perpetual	18294517	12
21	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	19175619	36
22	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	19210235	4
23	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	19210235	2
24	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19210235	2
25	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19210235	2
26	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19210235	6
27	Oracle Data Masking and Subsetting Pack – Processor Perpetual	20246657	16
28	Oracle Database Vault – Processor Perpetual	20246657	16
29	Oracle Audit Vault and Database Firewall – Processor Perpetual	20246657	16
30	Oracle Advanced Security – Processor Perpetual	20246657	16
31	Exadata Storage Server – Disk Drive Perpetual	20445685	48
32	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	20547468	18
33	Real Application Cluster - Processor Perpetual	20547468	18
34	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	20547468	18
35	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	20547468	18
36	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	20547468	18
37	Oracle Database Lifecycle Management Pack - Processor Perpetual	20547468	18



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

38	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	20547468	18
39	Oracle Data Masking and Subsetting Pack - Processor Perpetual	20547468	18
40	Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	20547468	18
41	Database Vault - Processor Perpetual	20547468	18
42	Exadata Storage Server - Disk Drive Perpetual	21927968	108

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE <i>HARDWARE</i>			
Item	Descrição do Produto	Customer Support Identifier (CSI)	Quantidade <sup>2</sup>
1	Exadata X3-2: Model Family	AK00125959	1
2	Exadata Database Server X5-2	AK00332284	1
3	Oracle Exadata (HW - X7) e componentes	19175748	1

### 3.3 Critérios de medição utilizados

O critério de medição que possibilita aferir os resultados da contratação é a observação da quantidade de chamados abertos através da interface de suporte ou canal telefônico versus a quantidade destes chamados que foram atendidos ou encerrados.

### 3.4 Detalhamento das Especificações Técnicas

---

<sup>2</sup> As quantidades apontam para o componente total de *hardware*.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

- 3.4.1 O Suporte técnico deverá ser fornecido nos termos compatíveis aos modelos Oracle Premier Support for Systems Priority e Software Update License & Support Priority, que deverão disponibilizar, sem custo na ligação, canal de comunicação para abertura e acompanhamento de chamados em tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana via número telefônico e internet, possibilitando:
- a) Obtenção de todas as informações sobre correções de erros para todos os produtos que fazem parte da presente contratação. Todas as correções de erros publicadas deverão estar disponíveis para obtenção *on-line* ou por *download* pela Contratante a partir de sistema de suporte *on-line* via Internet;
  - b) Obtenção de todas as versões suportadas dos produtos contratados, além das mais recentes;
  - c) Suporte a dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades relacionadas a cada *software* componentes da solução;
  - d) Suporte à resolução de problemas de desempenho e estabilidade do ambiente;
  - e) Suporte a problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento ou a execução das aplicações que façam uso efetivo das funcionalidades do equipamento;
  - f) Provimento, em quaisquer casos e quando necessário, de assistência remota na instalação e uso dos *softwares* instalados, fornecendo-se orientações para diagnóstico de problemas e auxílio na interpretação de *traces*, *dumps* e *logs*;
  - g) Pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do fabricante;
  - h) Efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização dos *softwares*, sem ônus adicional;
  - i) Possibilitar que o administrador receba através de e-mails alertas quando houver ocorrências no sistema. Esses alertas devem ser categorizados em, pelo menos, alertas críticos e de aviso;
  - j) Fornecer credenciais de acesso à base de conhecimento, catálogos, documentação referente e boas práticas, informações sobre *patches* e *updates*, assim como forma de abertura de chamado



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

on-line;

k) Deverá ser disponibilizado acionamento automático da estrutura de suporte ofertada no caso de falha de quaisquer dos componentes de *hardware* do(s) equipamento(s) instalado(s).

- 3.4.2 Os atendimentos deverão ser realizados prioritariamente em português, podendo também ser realizados em inglês;
- 3.4.3 Disponibilização de acesso a toda nova versão de *software* lançada durante período de suporte, cabendo à SEFAZ a decisão de atualizar ou não o parque instalado;
- 3.4.4 Em caso de substituição de unidades defeituosas, novas unidades devem ser encaminhadas com frete pago, conforme a orientação do suporte técnico do próprio Fabricante ou solicitação formal;
- 3.4.5 Fornecimento de garantia de funcionamento para todos os componentes da solução ofertada;
- 3.4.6 Garantia do funcionamento, suporte e fornecimento de novas versões e modificações, caso venham a ser disponibilizadas, para todos os *softwares* fornecidos;
- 3.4.7 Os chamados feitos durante a vigência contratual, que ao seu fim restem abertos, deverão ser atendidos.

### **3.5 Horário e local de prestação**

Os serviços constantes deverão ser prestados em tempo integral 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana remotamente, através dos canais de suporte ou localmente, na Superintendência de Informações Gerenciais da Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ-RJ, situada à Av. Presidente Vargas, nº 670, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro.

Responsável pelo recebimento: Esther Parrini Hoffman, e-mail: [eparrini@fazenda.rj.gov.br](mailto:eparrini@fazenda.rj.gov.br).

### **3.6 Previsão justificada de participação de consórcio**





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

A figura do consórcio que, diga-se, é uma associação de dois ou mais indivíduos, empresas, organizações ou governos (ou qualquer combinação destas entidades), com o objetivo de participar numa atividade em comum ou de partilha de recursos para atingir um objetivo comum, é usualmente admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital.

No caso da presente contratação, por se tratar de inexigibilidade, a empresa diretamente contratada não se coaduna à figura do consórcio, portanto, não sendo aplicável.

### **3.7 Previsão justificada de participação de cooperativa**

Não há previsão de participação de cooperativa, uma vez que a contratação será realizada por meio de inexigibilidade.

### **3.8 Previsão justificada de subcontratação do objeto**

Segundo o Acórdão TCU nº 2002/2005 – Plenário, foi consignado que a subcontratação deve ser adotada unicamente quando necessária para garantir a execução do contrato e desde que não atente contra os princípios constitucionais inerentes ao processo licitatório, e nem ofenda outros princípios relacionados às licitações, notadamente o da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração (art. 3º, Lei nº 8.666/93).

Dado que a subcontratação não figura como condição necessária para a execução do contrato, aponta-se que não será admitida a possibilidade de subcontratação do objeto.

### **3.9 Registro da natureza do bem ou serviço**

O serviço é considerado comum por ser possível estabelecer, para efeito de julgamento de propostas, mediante especificações do mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

### **3.10 Registro justificado se haverá mão-de-obra residente**

Não se aplica, uma vez que a prestação dos serviços será realizada de forma remota a partir da abertura dos chamados realizados pela CONTRATANTE, em conformidade com o Modelo de Execução e Gestão do Contrato (item 5 do Termo de Referência).

### **3.11 Justificativa do não parcelamento do objeto**

Quando da aquisição dos produtos Oracle Exadata, são conferidos números de CSI (*Customer Support Identifier*). O CSI é o número identificador do produto contratado e possui uma vinculação mais lógica do que física, podendo inclusive ser o mesmo para diversos produtos.

Em pesquisa realizada em documentos de políticas da Oracle e em documentos disponíveis no site da Gartner (Gartner.com), bem como com base em uma videoconferência realizada junto a especialista da Gartner, pode-se apontar que é política da empresa Oracle que:

- Todos os produtos do mesmo CSI (como, por exemplo, o CSI 13980887 que é composto pelos produtos Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual, Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual, Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual e Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual) devem possuir o mesmo nível de suporte;
- Todos os produtos iguais (como por exemplo o produto Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual, que consta nos CSI 13980887, 15716524, 16242271, 18294517, 19210235 e 20547468) devem possuir o mesmo nível de suporte;
- As licenças do mesmo serviço estão ou todas suportadas ou nenhuma suportada.

Dessa forma, visando à obtenção de solução única de suporte técnico de *hardware* e de *software* para a solução especializada Oracle Exadata, é tecnicamente inviável o desmembramento do objeto a ser contratado.

## **4. VIGÊNCIA CONTRATUAL**



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

- 4.1 A vigência da presente contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data convencionada no termo contratual, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula;
- 4.2 O contrato poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por interesse da administração, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993;
- 4.3 Para fins de reajuste contratual será utilizado o Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

Os atendimentos sempre ocorrerão através dos chamados abertos pelos canais de comunicação, onde ficarão registradas todas as interações dos atendimentos mesmo após o término dos mesmos.

### **5.1. Prazos de execução**

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços após a publicação do extrato do contrato no DOERJ.

### **5.2. Chamados para falhas de *hardware***

Problemas de falhas em componentes de *hardware* devem ser tratados através da abertura de chamado, e na tratativa destes pode acontecer a necessidade de agendamento de uma visita técnica para a manutenção. Tal visita deverá ser agendada com a equipe técnica da SEFAZ-RJ, que determinará o horário mais adequado para a manutenção, de acordo com suas necessidades de negócio. Ao término da manutenção, o representante técnico da CONTRATADA deverá entregar um relatório de atividades, onde devem ser descritas as atividades que foram realizadas presencialmente no



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

equipamento durante a manutenção. Todas as interações devem ficar registradas no chamado. Caso a SEFAZ-RJ possua o equipamento de *Gateway* configurado conforme as orientações da CONTRATADA, a abertura para problemas de *hardware* deve ocorrer de modo automático pela mesma.

### **5.3. Chamados para falhas de *software***

Problemas de falhas em componentes de *software* devem também ser tratados através da abertura de chamado, e todas as interações devem ocorrer através do mesmo. O plano de ação indicado no chamado deve ser claro o suficiente para que a equipe técnica da SEFAZ-RJ possa aplicá-lo para a resolução da falha. Eventualmente, pode ser que uma falha em componente de *software* seja o sintoma de uma falha em componente de *hardware*, e através do chamado o atendente da CONTRATADA deve orientar a como proceder com o andamento do chamado, ou abertura de novo chamado. Caso a SEFAZ-RJ possua o equipamento de *Gateway* configurado conforme as orientações da CONTRATADA, a abertura para problemas em falha de software deve ocorrer de modo automático pela mesma.

### **5.4. Demais chamados**

Problemas associados a questões de disponibilidade, performance, monitoramento de capacidade, dúvidas, entre outros, também devem ser tratados através da abertura de chamado, e todas as interações devem ocorrer através do mesmo. O plano de ação indicado no chamado deve ser claro o suficiente para que a equipe técnica da SEFAZ-RJ possa aplicá-lo para a resolução do problema.

## **6. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DO OBJETO**

A avaliação da qualidade e aceite do objeto será realizada a partir da verificação dos chamados



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

abertos pela CONTRATANTE por meio da emissão do Relatório Mensal dos Serviços Prestados, elaborado mensalmente pela Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato com base no cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, assim como nos registros próprios desta Comissão relacionados com a execução do contrato, em consonância com o art. 67, § 1º da Lei nº 8.666/1993.

## 7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

### 7.1 Níveis de serviço

Os atendimentos deverão ser realizados através da abertura de *Service Request* – SR, atendendo às metas e critérios objetivos de aferição e mensuração dos resultados definidos a seguir:

Severidade 1: Atendimento das SRs no prazo de 1 (uma) hora (disponível 24x7)		
Critério	Nível de Atendimento	Glosa
<b>Indicador:</b> Taxa percentual total de atendimento das SRs.  <b>Instrumento de medição:</b> Ferramenta <i>My Oracle Support</i> , disponibilizada pela Contratada.	< 90% e >= 80%	Desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 80% e >= 70%	Desconto de 0,6% (zero vírgula seis por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 70% e >= 60%	Desconto de 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 60% e >= 50%	Desconto de 0,8% (zero vírgula oito por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 50%	Desconto de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura mensal
Severidade 2: Atendimento das SRs no prazo de duas horas comerciais e meia (2,5) locais		
Critério	Nível de Atendimento	Glosa
<b>Indicador:</b> Taxa percentual total de atendimento das SRs.  <b>Instrumento de medição:</b> Ferramenta <i>My Oracle Support</i> , disponibilizada pela Contratada.	< 90% e >= 80%	Desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 80% e >= 70%	Desconto de 0,6% (zero vírgula seis por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 70% e >= 60%	Desconto de 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 60% e >= 50%	Desconto de 0,8% (zero vírgula oito por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 50%	Desconto de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura mensal



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

Severidade 3: Atendimento das SRs no prazo do próximo dia útil local		
Critério	Nível de Atendimento	Glosa
<b>Indicador:</b> Taxa percentual total de atendimento das SRs.  <b>Instrumento de medição:</b> Ferramenta <i>My Oracle Support</i> , disponibilizada pela Contratada.	< 90% e >= 80%	Desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 80% e >= 70%	Desconto de 0,6% (zero vírgula seis por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 70% e >= 60%	Desconto de 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 60% e >= 50%	Desconto de 0,8% (zero vírgula oito por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 50%	Desconto de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura mensal
Severidade 4: Atendimento das SRs no prazo do próximo dia útil local		
Critério	Nível de Atendimento	Glosa
<b>Indicador:</b> Taxa percentual total de atendimento das SRs.  <b>Instrumento de medição:</b> Ferramenta <i>My Oracle Support</i> , disponibilizada pela Contratada.	< 90% e >= 80%	Desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 80% e >= 70%	Desconto de 0,6% (zero vírgula seis por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 70% e >= 60%	Desconto de 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 60% e >= 50%	Desconto de 0,8% (zero vírgula oito por cento) sobre o valor da fatura mensal
	< 50%	Desconto de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura mensal

## 7.2 Definições de severidade

Nível de severidade	Descrição
1	<p>O uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que não se 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dados corrompidos</li><li>• Uma função crítica documentada não está disponível</li><li>• O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas</li></ul>





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

	<ul style="list-style-type: none"><li>O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização</li></ul>
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.
3	A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.
4	Você solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu <i>software</i> , mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema

## 8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para fins de comprovação de qualificação técnica a CONTRATADA deverá apresentar Cartas da ABES e ABINEE para demonstrar a exclusividade na prestação de serviço referente ao objeto deste Termo de Referência.

## 9. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta do Programa de Trabalho: 2061.04.123.0435.8103, Natureza de Despesa: 3390.40.24 e Fonte de Recursos 100.

## 10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente em até 30 (trinta) dias corridos, após a verificação do cumprimento efetivo do Acordo de Nível de Serviço e o atesto do fiscal do contrato na nota fiscal/fatura, relativo aos serviços efetivamente executados no período.

## 11. GARANTIA



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

- A CONTRATADA se obriga a prestar garantia, durante toda a vigência do contrato, de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, devendo apresentar o comprovante à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data da assinatura do Termo de Contrato, em uma das seguintes modalidades: caução em dinheiro a ser depositada via GRE; título da dívida pública; fiança bancária ou seguro-garantia.
- A garantia será restituída após o encerramento do contrato, descontados, se for o caso, multas ou quaisquer débitos da CONTRATADA para com a CONTRATANTE.
- A SEFAZ-RJ reserva-se o direito de reter a garantia, bem como dela descontar as importâncias necessárias a reparar, corrigir, remover e substituir os serviços e materiais que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções nos termos apontados pelos gestores do contrato, por meio de relatório, sempre que a CONTRATADA não atender às suas determinações, garantido o exercício da ampla defesa.
- Caso a garantia não se mostre suficiente ou dela se desconte multa, a diferença deverá ser integralizada em 48 (quarenta e oito) horas, depois da notificação, sob pena de rescisão contratual, nos termos do art. 86, §5º, do Decreto 3.149/1980.
- A garantia deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:
  - a) Danos diretos advindos do não cumprimento do contrato;
  - b) Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
  - c) Danos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - d) Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

## **12. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

- O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

presente instrumento e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial;

- A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros, que serão oportunamente designados pela Departamento Geral de Administração e Finanças (DGAF) da CONTRATANTE;
- Os representantes da SEFAZ-RJ, sob pena de responsabilização administrativa, anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas a seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes;
- A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados;
- A fiscalização não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, nem a exime de manter fiscalização própria.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos, pertinentes à execução do contrato;
- Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços prestados, utilizando o Acordo de Nível de Serviço;
- Acompanhar o andamento da entrega dos produtos e serviços contratados por intermédio da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Designar servidores para realizar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto,



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

devendo este fazer anotações e registros de todas as ocorrências em livro próprio, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;

- Tomar decisões em problemas que necessitam resolução do CONTRATANTE de forma a não impactar o cronograma estabelecido entre as partes;
- Garantir o livre acesso às dependências da CONTRATANTE aos profissionais da CONTRATADA, a qualquer tempo, desde que adequadamente solicitado e justificado;
- Garantir o livre acesso às informações e documentações relevantes dos sistemas, aplicações e infraestrutura do CONTRATANTE, incluindo documentação técnica e de negócio necessária para a execução dos serviços contratados;
- Garantir que os profissionais da equipe do CONTRATANTE, necessários ao cumprimento do cronograma estabelecido entre as partes, estarão disponíveis quando necessário.

#### **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- Designar formalmente preposto da empresa e substituto eventual, para representá-la na execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a SEFAZ-RJ, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- Participar, com a presença do preposto da equipe indicada, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe designada pela SEFAZ-RJ para a Gestão do Contrato;
- Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Prover os serviços ora contratados, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, com pessoal adequado e capacitado;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

- Reportar à SEFAZ-RJ, verbalmente e por escrito, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou qualquer situação que caracterize descumprimento ou atraso no cumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência;
- Responder por todos os ônus referentes à realização dos serviços ora contratados, desde os salários dos seus empregados, como também os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, que venham a incidir sobre o presente Contrato;
- Emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação, contendo descrição dos serviços, indicação de sua quantidade, preço unitário e valor total;
- Suprir eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de execução dos serviços, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA, sendo vedado qualquer ônus adicional à CONTRATANTE;
- Prestar todas as informações solicitadas pelo CONTRATANTE com referência ao objeto adquirido, sempre que necessário;
- Zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à infraestrutura de *hardware* e *software*, sistemas, dados hospedados em algum dispositivo de armazenamento, usuários, topologia, configurações, políticas de segurança e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da SEFAZ-RJ, durante a vigência do contrato, bem como após o seu término, salvo quando houver autorização expressa desta Secretaria para divulgação.
- Fornecer todos os documentos exigidos pelo CONTRATANTE (ex.: especificações técnicas, planilhas, diagramas de arquitetura, cronogramas, etc.) em formato compatível com as principais ferramentas Microsoft, tais como Word, Excel, Visio e Project, e Adobe, dentre outras, sem nenhum ônus adicional.
- Documentar e repassar ao CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na execução de todos os serviços por ela prestados.
- Entregar ao CONTRATANTE evidências irrefutáveis que comprovem a execução dos serviços, como condição de ateste/aceite das fases previstas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

## 15. PENALIDADES

- Se a Contratada inadimplir as obrigações assumidas, no todo ou em parte, ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993. O quadro abaixo descreve o grau das penalidades específicas de acordo com as infrações cometidas:

Grau	Correspondência
1	1,0% sobre o valor da fatura mensal.
2	3,0% sobre o valor da fatura mensal.
3	1 % por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitando o limite do art.412 do Código Civil sem prejuízo da rescisão unilateral ou de aplicação das sanções administrativas.
4	Até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente sobre as parcelas não executadas.

Tabela de infrações:

Item	Descrição	Grau
1	Suspender ou interromper os serviços determinados pela Administração, por ocorrência.	3
2	Execução de serviços por funcionário sem qualificação técnica comprovada.	1
3	Subcontratar a execução do objeto sem prévia autorização da Contratante, por ocorrência.	4
4	Deixar de cumprir o cronograma/programação dos serviços na sua íntegra, observados os termos da Política de Suporte Técnico da Contratada, restando serviços incompletos e/ou mal acabados, trazendo com isso transtornos à Contratante, por ocorrência.	1
5	Deixar de cumprir determinação formal, instrução complementar do órgão fiscalizador, ou as normas disciplinares e de segurança da Contratante, observados os termos da Política de Suporte Técnico da Contratada, por ocorrência.	2





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado de Fazenda  
 Subsecretaria de Tecnologia

6	Deixar de fornecer a garantia contratual no prazo previsto em contrato.	4
---	---	---

- Nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.
- As penalidades descritas acima serão aplicadas, sem prejuízo, das demais previstas na Lei 8.666/93 e no Contrato.
- Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas, assegurar-se-á o direito ao contraditório e ampla defesa.
- A somatória das multas que vierem a ser aplicadas à CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, não deverá ultrapassar o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor global do contrato.

## 16. MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

A contratação será realizada através de inexigibilidade, conforme previsto no inciso I do art. 25 da Lei nº 8.666/1993, haja vista que a Oracle do Brasil é a única empresa que fornece o serviço pretendido neste Termo de Referência, conforme apresentação das cartas da ABES e ABINEE para comprovação da exclusividade.

## 17. REGIME DE EXECUÇÃO

Para a presente contratação será adotada a execução indireta no regime de empreitada por preço global.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

## **18. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS**

Não se aplica, por se tratar de inexigibilidade de contratação nos moldes do inciso I do art. 25 da Lei nº 8.666/1993.

Rio de Janeiro, 20 de abril de 2021.

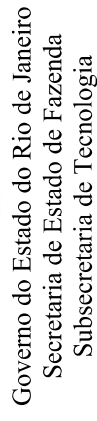
### **ASSINADO ELETRONICAMENTE**

Esther Parrini Hoffman  
ID: 6194486  
Integrante Requisitante  
ASSINADO  
ELETRONICAMENTE

João Carlos Silva  
ID: 43180973  
Integrante Técnico  
ASSINADO  
ELETRONICAMENTE

Bruno da Silva Valverde  
ID: 5010514-0  
Integrante Administrativo  
ASSINADO  
ELETRONICAMENTE

**Autoridade Máxima de TIC**  
Gabriel Mac Dowell Blum  
ID: 4385047-2  
Subsecretaria de Tecnologia



## ANEXO I – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

[illegible]



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

**ANEXO II – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

ITEM	DESCRIÇÃO	QNTD	UN	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL
1	Suporte técnico de <i>hardware</i> e de <i>software</i> para a solução especializada Oracle Exadata	1	Serviço	R\$	R\$



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia

### **ANEXO III – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO OU AUTORIZAÇÃO DA COMPRA**

Referente ao objeto:

Prestação de serviços continuados de suporte técnico oficial, abrangendo, o fornecimento de atualização e correção de versões de software e hardware (ID SIGA: 137455) dos produtos listados abaixo, mediante atendimento remoto em tempo integral 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana via número telefônico e internet, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas e condições previstas neste Termo de Referência e seus anexos.

#### **1. REFERÊNCIA**

- 1.1. Processo Licitatório nº:
- 1.2. Contrato nº:
- 1.3. Valor do Contrato: R\$ xxxxxxxx (valor por extenso).
- 1.4. Vigência Contratual:
- 1.5. Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato:

Pela presente Ordem de Serviços, autorizamos a **<Descrever Contratada>** a iniciar na data de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_ os serviços, objeto do contrato acima epigrafado, celebrado entre a SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA e a empresa **<Descrever Contratada>**.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura da Comissão de Fiscalização)



Fundo Especial de Administração Fazendária  
Av Presidente Vargas 670 11 andar  
Rio de Janeiro  
RJ  
20071-001

09/02/2021

Prezado(a) Diego Vieira

Segue anexo, pedido de compra para a renovação dos serviços de suporte técnico. Se aplicável, o pedido de compra anexo poderá incluir serviços adicionais solicitados e somados aos serviços de suporte técnico renovados.

P

Em caso de dúvida com relação ao seu pedido ou se precisar de maiores informações, entre em contato conosco através do endereço de e-mail ou número de telefone fornecido abaixo.

Atenciosamente,

Guilherme Araujo

Número do Serviço de Suporte: 5338957

RL\_OMA\_Acceptance\_v111113\_BR\_PTB





## INFORMAÇÕES GERAIS

<b>VENCIMENTO DA OFERTA</b>		<b>ORACLE:</b> Oracle do Brasil Sistemas Ltda	
<b>Número do Serviço de Suporte:</b>	5338957	<b>Representante de Vendas de Suporte da Oracle:</b>	Guilherme Araujo
<b>Vencimento da oferta:</b>	28/04/2021	<b>Telefone:</b>	
		<b>E-mail:</b>	guilherme.o.araujo@oracle.com
<b>CLIENTE:</b> Fundo Especial de Administração Fazendaria			
<b>CLIENTE A ORÇAR:</b> <b>Contato:</b>		<b>CLIENTE A FATURAR:</b> <b>Contato:</b>	
<b>Nome do Cliente:</b>	Fundo Especial de Administração Fazendaria	<b>Nome do Cliente:</b>	Fundo Especial de Administração Fazendaria
<b>Endereço:</b>	Av Presidente Vargas 670 11 andar CRB-NC Rio de Janeiro RJ 20071-001	<b>Endereço:</b>	AV PRES VARGAS 670  CRB-NC (E)42498675000152 RIO DE JANEIRO RJ 20071001
<b>Telefone:</b>	021 23344837	<b>Telefone:</b>	021-2334-4806
<b>E-mail:</b>		<b>E-mail:</b>	

"Você" e "seu/sua/seus/suas", como referenciados neste pedido de compra, referem-se ao Cliente identificado na tabela acima.

A Oracle poderá entregar certos avisos sobre os serviços de suporte técnico via e-mail. Desta maneira, favor verificar e atualizar as informações em "Cliente a Orçar" e "Cliente a Faturar" na tabela acima para garantir que Você receberá as informações da Oracle. Se forem necessárias alterações nas informações dos destinatários do orçamento e cobrança do Cliente, envie um e-mail com as informações atualizadas, com seu número de serviço de suporte 5338957, ao seu Representante de vendas de suporte da Oracle identificado na tabela acima.

Número do Serviço de Suporte: 5338957

## DETALHES DO SERVIÇO

Serviços de Suporte Técnico de Software - Priority			
Nível de Serviço:	Software Updates & Product Support	Vigencia: 28/04/2021 a 27/04/2022	

Line	Produto	Quantidade	# CSI	Valor Unitário	Total
1	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	13980887	4	R\$ 8.288,79	R\$ 33.155,16
2	Oracle Tuning Pack- Processor Perpetual	13980887	4	R\$ 1.802,04	R\$ 7.208,16
3	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	13980887	4	R\$ 17.358,88	R\$ 69.435,52
4	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	13980887	4	R\$ 1.802,04	R\$ 7.208,16
5	Oracle Change Management Pack - Processor Perpetual	13980887	4	R\$ 4.325,39	R\$ 17.301,56
6	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	15716524	4	R\$ 8.288,79	R\$ 33.155,16
7	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	15716524	7	R\$ 17.358,88	R\$ 121.512,16
8	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	15716524	7	R\$ 1.802,04	R\$ 12.614,28
9	Oracle Tuning Pack- Processor Perpetual	15716524	7	R\$ 1.802,04	R\$ 12.614,28
10	Oracle Change Management Pack - Processor Perpetual	15716524	7	R\$ 4.325,39	R\$ 30.277,73
11	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	16242271	4	R\$ 8.288,79	R\$ 33.155,16
12	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16242271	3	R\$ 17.358,88	R\$ 52.076,64
13	Oracle Tuning Pack- Processor Perpetual	16242271	3	R\$ 1.802,04	R\$ 5.406,12
14	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	16242271	3	R\$ 1.802,04	R\$ 5.406,12
15	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	16242271	10	R\$ 4.144,39	R\$ 41.443,90
16	Oracle Change Management Pack - Processor Perpetual	16242271	3	R\$ 4.325,39	R\$ 12.976,17
17	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	18294517	12	R\$ 17.358,88	R\$ 208.306,56
18	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	18294517	12	R\$ 8.288,79	R\$ 99.465,48
19	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	18294517	12	R\$ 4.144,39	R\$ 49.732,68
20	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	18294517	12	R\$ 6.626,96	R\$ 79.523,52
21	Exadata Storage Server - Disk Drive Perpetual	19175619	36	R\$ 5.237,01	R\$ 188.532,36
22	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	19210235	4	R\$ 8.288,79	R\$ 33.155,16
23	Oracle Tuning Pack- Processor Perpetual	19210235	2	R\$ 1.802,04	R\$ 3.604,08
24	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19210235	2	R\$ 1.802,04	R\$ 3.604,08
25	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19210235	2	R\$ 17.358,88	R\$ 34.717,76
26	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19210235	6	R\$ 4.144,39	R\$ 24.866,34
27	Oracle Data Masking and Subsetting Pack - Processor Perpetual	20246657	16	R\$ 6.590,76	R\$ 105.452,16
28	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	20246657	16	R\$ 3.693,59	R\$ 59.097,44
29	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	20246657	16	R\$ 1.853,89	R\$ 29.662,24
30	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	20246657	16	R\$ 6.590,76	R\$ 105.452,16
31	Exadata Storage Server - Disk Drive Perpetual	20445685	48	R\$ 5.237,01	R\$ 251.376,48
32	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 17.358,88	R\$ 312.459,84
33	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 8.288,79	R\$ 149.198,22
34	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 4.144,39	R\$ 74.599,02
35	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 1.802,04	R\$ 32.436,72
36	Oracle Tuning Pack- Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 1.802,04	R\$ 32.436,72
37	Oracle Database Lifecycle Management Pack - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 6.915,35	R\$ 124.476,30
38	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 6.590,76	R\$ 118.633,68
39	Oracle Data Masking and Subsetting Pack - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 6.590,76	R\$ 118.633,68
40	Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 1.853,89	R\$ 33.370,02
41	Database Vault - Processor Perpetual	20547468	18	R\$ 3.693,59	R\$ 66.484,62
42	Exadata Storage Server - Disk Drive Perpetual	21927968	108	R\$ 5.237,01	R\$ 565.597,08

1) Total SW

R\$ 3.399.820,68

Serviços de Suporte Técnico HW - Priority			
Nível de Serviço:	Product Support	Vigencia: 28/04/2021 a 27/04/2022	

Line	Produto	Quantidade	CSI	Valor Unitário	Total
43	Exadata X3	1	19175748	R\$ 225.507,94	R\$ 225.507,94
44	Exadata X5	1	19175748	R\$ 225.507,94	R\$ 225.507,94
45	Exadata X7	1	19175748/2189944	R\$ 225.507,94	R\$ 225.507,94

2) Total HW

R\$ 676.523,82

\*Total Geral (1+2)

R\$ 4.076.344,50

Número do Serviço de Suporte: 5338957

**\*Atenção:**

- Devido ao tipo de contratação e alíquota diferenciada para os serviços aqui contratados, as notas fiscais serão divididas mensalmente em 03 (três) ou mais, as quais somadas totalizarão o valor de cada parcela. Os serviços contidos nessa proposta não podem ser contratados separadamente.
- Se houver questões relacionadas à seção Detalhes do Serviço deste pedido, ou modificações necessárias, favor entrar em contato com seu Representante de Vendas de Suporte.
- Analise as Políticas de Suporte Técnico da Oracle, inclusive a Política de Suporte Vitalício, antes de finalizar o seu pedido. Na Política de Suporte Vitalício, o nível de suporte para um produto Oracle pode mudar durante a vigência dos serviços adquiridos neste pedido. Se existir oferta de Suporte Estendido, uma remuneração adicional incidirá por tal suporte, quando solicitado. Caso queira adquirir Suporte Estendido, contate seu Representante de Vendas de Suporte Oracle.
- Se a Oracle aceitar seu pedido, a data determinada na tabela "Detalhes do Serviço" acima será a data de início dos serviços de suporte técnico, e os serviços de suporte técnico solicitados neste pedido serão realizados até a data final especificada na tabela para programas e/ou hardwares aplicáveis.
- Se quaisquer campos listados na tabela "Detalhes do Serviço" acima estiverem em branco, tais campos não serão válidos para os softwares e/ou hardwares aplicáveis para os quais Você está adquirindo serviços de suporte técnico.

## **TERMOS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

Se o nome "Cliente" e o nome do "Cliente a Orçar", identificados na tabela de Informações Gerais acima, não forem os mesmos, Fundo Especial de Administração Fazendária declara que o Cliente autorizou Fundo Especial de Administração Fazendária a firmar este pedido de compra em seu nome e a vincular o Cliente aos termos aqui descritos. Concordam que os serviços solicitados são para benefício exclusivo do Cliente e que serão utilizados apenas pelo Cliente. Fundo Especial de Administração Fazendária concorda em notificar o Cliente sobre os termos deste pedido de compra, além de qualquer comunicação recebida da Oracle relacionada aos serviços.

Se o nome do "Cliente" e o nome do "Cliente a Faturar", identificados na tabela de Informações Gerais acima, não forem o mesmo, o Cliente concorda que: a) o Cliente será o responsável final pelos pagamentos deste pedido; e b) a falha de Fundo Especial de Administração Fazendária em fazer pontualmente os pagamentos, de acordo com os termos deste pedido de compra, será considerado uma violação do Cliente e, além de outros recursos disponíveis à Oracle, esta poderá rescindir o serviço de suporte técnico do Cliente sob este pedido de compra.

O suporte técnico é prestado de acordo com as Políticas de Suporte Técnico da Oracle vigentes no momento da prestação dos serviços. As Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas à alteração a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível dos serviços prestados para os softwares e/ou hardwares suportados durante o período pelo qual as remunerações de suporte técnico foram pagas. Você deve analisar as Políticas de Suporte Técnico antes deste pedido. A versão atual das Políticas de Suporte Técnico podem ser acessadas em <http://www.oracle.com/br/corporate/policy/index.html>.

Devolver ao seu Representante de Vendas de Suporte da Oracle, uma cópia do Contrato Master da Oracle (OMA). Você concorda que os serviços de suporte técnico adquiridos sob este pedido de compra serão regidos pelos termos e condições do contrato. A Oracle reconhece que Você pode ter adquirido tal software e/ou hardware sob um contrato em separado com outra empresa. A exigência da Oracle para que Você assine o contrato anexo é apenas para fins de administração dos serviços de suporte técnico e de maneira nenhuma substitui os direitos concedidos para os softwares e/ou hardwares estabelecidos no pedido no qual tais softwares e/ou hardwares foram adquiridos.

Este pedido de compra incorpora o contrato como referência. Em caso de inconsistências entre os termos contidos neste pedido de compra e no contrato, este pedido de compra deve prevalecer.

---

## **DETALHES DO PROCESSAMENTO DO PEDIDO**

Este pedido está sujeito ao aceite da Oracle. Seu pedido estará pronto para ser realizado após Você fornecer à Oracle os detalhes de pagamento (ex. sua ordem de compra ou confirmação do pagamento do pedido, como detalhado abaixo). Uma vez efetuado, Seu pedido não poderá ser cancelado e os montantes pagos não serão reembolsáveis, a menos que haja indicação em contrário no acordo.

Os valores referente aos Serviços de Suporte Técnico são faturados mensalmente, após a prestação dos serviços. Os valores devem ser pagos até 30 dias após a emissão da fatura.

A Oracle emitirá uma fatura mediante o recebimento de uma ordem de compra ou um formulário de pagamento aceitável à Oracle. As contribuições e impostos decorrentes da operação contratada serão incluídas no valor final da nota fiscal.

### **Pedido de Compra**

Se os serviços de suporte técnico neste pedido de compra forem solicitados e pagos sob uma ordem de compra, a ordem de compra precisará incluir as seguintes informações:

- Número do serviço de suporte: 5338957
- Preço Total: **R\$ 4.076.344,50**
- 

\*Estão acrescidos aos valores supra citados, as contribuições e impostos decorrentes da operação contratada

Ao emitir um pedido de compra, Fundo Especial de Administração Fazendária concorda que os termos deste pedido e o acordo firmado na aquisição dos produtos, prevalecem sobre os termos do pedido de compra ou outro documento que não seja da Oracle, e que esses documentos não se aplicarão aos serviços de suporte técnico solicitados neste pedido.

Envie o pedido de compra via e-mail para a Oracle de acordo com a seção "Detalhes da Remessa" abaixo.

### **Confirmação de Pagamento**

Se os serviços de suporte técnico neste pedido de compra não puderem ser solicitados e pagos por uma ordem de compra, finalize esta confirmação de pagamento e devolva à Oracle de acordo com a seção Detalhes da Remessa abaixo. Selecione a frase à seguir que melhor se aplica à Você.

\_\_\_\_\_ Fundo Especial de Administração Fazendária não emite pedidos de compra.

\_\_\_\_\_ Fundo Especial de Administração Fazendária não exige uma ordem de compra para os serviços aqui solicitados.

Fundo Especial de Administração Fazendária certifica que as informações fornecidas acima são exatas e cumprem as práticas empresariais de Fundo Especial de Administração Fazendária ao firmar este pedido de compra, incluindo a obtenção de todas as aprovações necessárias para liberar os fundos para este pedido. Ao emitir esta confirmação de pagamento, Fundo Especial de Administração Fazendária concorda que este pedido de compra e o contrato se aplicarão aos serviços de suporte técnico solicitados sob este pedido de compra. Nenhum termo anexado ou enviado com esta confirmação de pagamento será aplicado.

A assinatura abaixo afirma o compromisso de Fundo Especial de Administração Fazendária de pagar pelos serviços solicitados de acordo com os termos do presente pedido de compra.

Número do Serviço de Suporte: 5338957

Oracle do Brasil Sistemas Ltda CNPJ  
59.456.277/0002-57

Assinatura



Nome

Guilherme Araujo

Cargo do Signatário

Executivo de Vendas

Data 09/02/2021

Fundo Especial de Administração Fazendária

Assinatura

Nome

Cargo do Signatário

Data

### Detalhes de Remessa

As ordens de compra ou a confirmação de pagamento de serviços de suporte técnico solicitados sob este pedido de compra devem ser enviados para:

Atenção de: Guilherme Araujo  
Serviços de Suporte Oracle  
E-mail: guilherme.o.araujo@oracle.com

## CONTRATO MASTER DA ORACLE CONDIÇÕES GERAIS

Referência das Condições Gerais Oracle:

BR-OMA-59-21-JAN-2013

As presentes Condições Gerais (doravante "Condições Gerais") são celebradas entre Oracle do Brasil Sistemas Ltda. ("Oracle") e a pessoa física ou jurídica identificada no pedido de compra. Para submeter pedidos de compra sujeitos a estas Condições Gerais, pelo menos um Adendo (conforme abaixo definido) deve ser incorporado às presentes Condições Gerais. Caso um determinado termo seja pertinente apenas para um Adendo específico, este termo se aplicará apenas a tal Adendo se e/ou quando o Adendo estiver incorporado a estas Condições Gerais.

### 1. DEFINIÇÕES

1.1 "**Você**" e "**Seu(s)/Sua(s)**" referem-se à pessoa física ou jurídica que celebrou as presentes Condições Gerais.

1.2 "**Hardware**" refere-se ao equipamento de informática, inclusive componentes, opções e peças de reposição.

1.3 "**Software Integrado**" refere-se a qualquer software ou código programável que seja (a) embutido ou integrado ao Hardware de forma a permitir a funcionalidade do Hardware (b) especificamente fornecido a Você pela Oracle nos termos do Adendo H e especificamente mencionados (i) na documentação que acompanha o Hardware, (ii) em uma página web da Oracle ou (iii) através de um mecanismo que facilite a instalação para uso com o seu Hardware. Software integrado não inclui e Você não tem direito a (a) código ou funcionalidade para serviços de diagnóstico, manutenção, reparo ou suporte técnico; ou (b) aplicativos licenciados separadamente, sistemas operacionais, ferramentas de desenvolvimento, ou software de gestão de sistemas ou outro código que seja licenciado separadamente pela Oracle. Para Hardware especificamente, o Software Integrado inclui Opções de Software Integrado, conforme definido no Adendo H, pedidos separadamente.

1.4 "**Contrato Master**" refere-se às presentes Condições Gerais (incluindo quaisquer termos aditivos), e todo(s) os Adendo(s) incorporado(s) ao Contrato Master (incluindo quaisquer termos aditivos aos Adendos

Número do Serviço de Suporte: 5338957

incorporados). O Contrato Master regula a sua utilização dos Produtos e Ofertas de Serviços pedidos à Oracle ou a um revendedor autorizado.

1.5 "**Sistema Operacional**" refere-se ao software que gerencia o Hardware para Programas e outros softwares.

1.6 "**Produtos**" refere-se aos Programas, Hardware, Software Integrado e Sistema Operacional.

1.7 "**Programas**" refere-se (a) ao software de propriedade ou distribuídos pela Oracle que Você pediu nos termos do Adendo P, (b) à Documentação do(s) Programa(s) e (c) a quaisquer atualizações de Programas adquiridas através do suporte técnico. Programas não incluem Software Integrado ou qualquer Sistema Operacional.

1.8 "**Documentação do Programa**" refere-se ao manual de usuário do Programa e aos manuais de instalação do Programa. A Documentação do Programa pode ser entregue com os Programas. Você pode acessar a documentação online em <http://oracle.com/contracts>.

1.9 "**Adendo**" refere-se a todos os Adendos Oracle para as presentes Condições Gerais, conforme especificado na Cláusula 2.

1.10 "**Termos em Separado**" refere-se a termos de licença separados especificados na Documentação do Programa, arquivos "leia-me" ou "readme", ou arquivos de notificações que se aplicam a Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente.

1.11 "**Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente**" refere-se à tecnologia de terceiros que é licenciada sob Termos em Separado, e não sob os termos do Contrato Master.

1.12 "**Ofertas de Serviços**" refere-se aos serviços de suporte técnico, treinamento, hospedagem/subcontratação, serviços de Cloud, consultoria, serviços de suporte de cliente avançado (ACS), ou outros serviços que Você tenha solicitado. Tais Ofertas de Serviços estão descritas no Adendo aplicável.

## 2. **VIGÊNCIA DO CONTRATO MASTER E ADENDOS APLICÁVEIS**

Os pedidos de compra podem ser realizados sob este Contrato Master a partir da Data Efetiva (indicada na Cláusula 17 abaixo). Os Adendos aplicáveis são definidos no pedido de compra e são incorporados ao Contrato Master.

Os Adendos estabelecem termos e condições que se aplicam especificamente a determinados tipos de ofertas da Oracle que podem ser diferentes, ou adicionais, às presentes Condições Gerais.

## 3. **SEGMENTAÇÃO**

A compra de quaisquer Produtos e Ofertas de Serviços relacionadas ou outras Ofertas de Serviços são entendidas como ofertas separadas e consideradas independentes de qualquer outro pedido de compra de quaisquer Produtos e Ofertas de Serviços relacionadas, ou outras Ofertas de Serviços que Você possa receber ou ter recebido da Oracle. Você entende que pode adquirir quaisquer Produtos e Ofertas de Serviços relacionadas ou outras Ofertas de Serviços independentemente de quaisquer outros Produtos ou Ofertas de Serviços. Sua obrigação de pagar por (a) quaisquer Produtos e Ofertas de Serviços relacionadas não está vinculada ao desempenho de quaisquer outras Ofertas de Serviços ou entrega de quaisquer outros Produtos ou, (b) outras Ofertas de Serviços não está vinculada à entrega de quaisquer Produtos nem à execução de quaisquer Ofertas de Serviços adicionais.

## 4. **PROPRIEDADE**

A Oracle ou seus licenciados retêm todos os direitos de propriedade e propriedade intelectual dos Programas, Sistemas Operacionais, Software Integrado, bem como sobre qualquer desenvolvimento ou entrega realizados sob o Contrato Master.

## 5. **INDENIZAÇÃO**

5.1 Sujeitando-se às cláusulas 5.5, 5.6 e 5.7 abaixo, se um terceiro reivindicar tanto contra Você ou contra a

Número do Serviço de Suporte: 5338957



Oracle ("Beneficiário", o qual poderá referir-se ao Cliente ou à Oracle dependendo de qual das partes tenha recebido o Material), que qualquer informação, design, especificação, instrução, software, dado ou material ("Material") fornecido tanto por Você ou pela Oracle ("Provedor" que poderá referir-se a Você ou à Oracle dependendo de qual das partes tenha fornecido o Material) e utilizados pelo Beneficiário violam os direitos de propriedade intelectual do autor da reivindicação, o Provedor, arcando com as custas e despesas, defenderá o Beneficiário contra a reivindicação e indenizará o Beneficiário dos danos, responsabilidades, custos e despesas determinados judicialmente relativos à reivindicação do terceiro ou do acordo estabelecido pelo Provedor, se o Beneficiário fizer o que se segue:

- a. notificar o Provedor prontamente, por escrito, até 30 (trinta) dias após o Beneficiário ter recebido a notificação (ou antes disso, se assim exigido pela lei aplicável);
- b. der ao Provedor o exclusivo controle da defesa e de quaisquer negociações de acordo; e
- c. fornecer ao Provedor todas as informações, autoridade e assistência de que necessite para contestar ou transigir.

5.2 Se o Provedor entender, ou se for determinado, que qualquer Material pode ter infringido os direitos de propriedade intelectual de um terceiro, o Provedor poderá optar por modificar o Material para que se torne não-infringente (enquanto, substancialmente, preservar sua utilidade ou funcionalidade) ou obter uma licença que permita a continuidade de uso, ou, se essas alternativas não forem comercialmente razoáveis, o Provedor poderá rescindir a respectiva licença e solicitar a devolução do respectivo Material e reembolsar qualquer remuneração que o Beneficiário tenha pago à outra parte por ela, e, caso a Oracle seja o Provedor de um Programa infringente, qualquer remuneração por suporte técnico não utilizado que Você tenha pago à Oracle pela licença do Programa infringente. Se tal medida afetar substancialmente a capacidade da Oracle de cumprir suas obrigações sob o respectivo pedido de compra, então a Oracle poderá, por opção própria e mediante notificação por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, rescindir o pedido de compra.

5.3 Não obstante o previsto na cláusula 5.2 e no que se refere ao Hardware, se o Provedor entender ou se for determinado que o hardware (ou parte deste) possa ter violado os direitos de propriedade intelectual de terceiros, o Provedor poderá optar por substituir ou modificar o hardware (ou parte deste) para que se torne não-infringente (enquanto, substancialmente, preservar sua utilidade ou funcionalidade) ou obter uma licença que permita a continuidade de uso, ou se essas alternativas não forem comercialmente razoáveis, o Provedor poderá remover o hardware aplicável (ou parte deste) e reembolsar o valor contábil líquido e, caso a Oracle seja o Provedor de um Hardware infringente, qualquer remuneração por suporte técnico não utilizado que Você tenha pago à Oracle pelo Hardware.

5.4 Caso o Material seja Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente e os Termos em Separado associados não permitam a rescisão da licença, ao invés de rescindir a licença para o Material, a Oracle pode terminar a licença, e exigir a devolução do Programa associado a tal Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente, e restituirá qualquer remuneração de licença de Programa que Você tenha pago à Oracle pela licença do Programa e qualquer remuneração por suporte técnico não utilizado paga à Oracle pela licença do Programa.

5.5 Desde que Você seja um assinante ativo dos serviços de suporte técnico Oracle para o Sistema Operacional (por exemplo, Oracle Premier Support para Sistemas, Oracle Premier Support para Sistemas Operacionais ou Oracle Linux Premier Support), para o período de tempo em que Você foi assinante dos serviços de suporte técnico Oracle aplicáveis (a) a expressão "Material" na cláusula 5.1 acima incluirá o Sistema Operacional, o Software Integrado e quaisquer Opções de Software Integrado que Você licenciou e (b) a expressão "Programa(s)" na presente cláusula 5 é substituída pela expressão "Programa(s) ou Sistema Operacional ou Software Integrado ou quaisquer Opções de Software Integrado, conforme o caso", (isto é, a Oracle não indenizará Você ou o seu uso do Sistema Operacional e/ou Software Integrado e/ou Opções de Software Integrado com relação ao período em que Você não era assinante dos serviços de suporte técnico Oracle aplicáveis). Não obstante o precedente, com relação exclusivamente ao sistema operacional Linux, a Oracle não indenizará Você por Materiais que não fazem parte dos arquivos cobertos do Oracle Linux conforme definido em <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-indemnification-069347.pdf>.

5.6 O Provedor não indenizará o Beneficiário, se o Beneficiário alterar ou usar o Material fora do escopo de uso identificado no pedido de compra ou se o Beneficiário estiver utilizando uma versão ultrapassada do Material, e se a reivindicação pudesse ter sido evitada pelo uso de uma versão atualizada e inalterada do Material, a qual tenha sido fornecida ao Beneficiário, ou se o Beneficiário continuar a usar o Material aplicável após o término da licença de uso daquele Material. O Provedor não indenizará o Beneficiário no caso de uma reivindicação por infração ser baseada em qualquer informação, design, especificação, instrução, software, dado ou material não fornecido pelo Provedor. A Oracle não o indenizará no caso de uma reivindicação por infração ser baseada na combinação de Material com quaisquer produtos ou serviços não fornecidos pela Oracle. Exclusivamente com relação à Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente que seja parte ou seja requerida para o uso de



um Programa e que seja usada: (a) em forma não modificada; (b) como parte ou como requisito para uso de um Programa; e (c) em consonância com a licença concedida para o respectivo Programa e todos os outros termos e condições do Contrato Master, a Oracle indenizará Você por reivindicação por infração de Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente na mesma extensão em que a Oracle é obrigada a indenizar por violação ao Programa nos termos do Contrato Master. A Oracle não indenizará Você por qualquer infração causada por Suas ações contra quaisquer terceiros se o(s) Programa(s) entregues a Você e usados de acordo com os termos do Contrato Master não infringiriam de outra forma quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros. A Oracle não indenizará Você por infrações por qualquer reivindicação de violação de propriedade intelectual conhecida por Você no momento da obtenção dos direitos de licença.

5.7 Esta cláusula estabelece o remédio exclusivo das partes para quaisquer reivindicações por infração ou danos.

## 6. RESCISÃO

6.1 Se qualquer uma das partes descumprir uma condição relevante do Contrato Master e deixe de sanar o descumprimento dentro de 30 (trinta) dias após notificação por escrito especificando a infração, a parte infratora estará em falta e a parte não infratora poderá rescindir o Contrato Master. Se a Oracle rescindir o Contrato Master, conforme especificado na sentença anterior, Você deverá pagar, dentro de 30 (trinta) dias, todas as quantias que sejam devidas previamente a estes 30 (trinta) dias, assim como todas as quantias que restam não pagas referentes a Produtos pedidos e/ou Ofertas de Serviços recebidas sob o Contrato Master, mais os tributos e despesas relacionados. Exceto para o não pagamento das remunerações, a parte não infratora pode concordar, a seu exclusivo critério, em estender o período de 30 (trinta) dias para rescisão, pelo prazo durante o qual a parte infratora continue envidando esforços razoáveis para sanar a infração. Você concorda que, se estiver em falta sob o Contrato Master, Você não poderá usar Produtos ou Ofertas de Serviços solicitados.

6.2 Caso Você tenha utilizado um Contrato de Financiamento Oracle para pagar as remunerações devidas sob um pedido de compra e Você estiver inadimplente sob tal contrato, Você não deverá utilizar os Produtos e/ou Ofertas de Serviços que estejam sujeitos a tal contrato.

6.3 Condições que sobrevivem à rescisão ou término são aquelas relacionadas à limitação de responsabilidade, indenização por infração, pagamento e outras que por sua natureza são tencionadas a sobreviver.

## 7. REMUNERAÇÕES E TRIBUTOS; PREÇOS, FATURAMENTO E OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO

7.1 Toda remuneração que deva ser paga à Oracle é devida dentro de 30 (trinta) dias da data do faturamento. Você concorda em pagar todos os tributos, taxas e encargos determinados pela lei aplicável, que a Oracle deve pagar com base nos Produtos e/ou Ofertas de Serviços que Você solicitou, exceto os tributos que incidirem sobre a renda da Oracle. Além disto, Você reembolsará a Oracle pelas despesas razoáveis relacionadas ao fornecimento de Ofertas de Serviços.

7.2 Você concorda que poderá receber faturas múltiplas para os Produtos e/ou Ofertas de Serviços que Você solicitou. Faturas serão enviadas a Você de acordo com a Política de Padrões de Faturamento Oracle, que pode ser acessada em <http://oracle.com/contracts>.

## 8. CONFIDENCIALIDADE

8.1 Em virtude do Contrato Master, as partes poderão ter acesso a informações que sejam confidenciais ("**Informações Confidenciais**"). Ambas as partes concordam em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas sob o Contrato Master. As Informações Confidenciais restringir-se-ão aos termos e preços sob o Contrato Master e todas as informações claramente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.

8.2 A Informação Confidencial de uma das partes não deverá incluir informação que: (a) seja ou se torne parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte; (b) estava na posse legítima da outra parte, anteriormente à revelação, e não tenha sido obtida pela outra parte, direta ou indiretamente, da parte reveladora; (c) seja legitimamente revelada à outra parte por uma terceira parte sem restrição sobre a revelação; (d) seja independentemente desenvolvida pela outra parte.

8.3 Cada um de nós concorda em não divulgar Informações Confidenciais um do outro a terceiros que não os estabelecidos a seguir, por um período de 3 (três) anos a partir da data de divulgação da Informação

Número do Serviço de Suporte: 5338957

Confidencial pela parte divulgadora para a parte receptora. Cada um de nós concorda em revelar uma Informação Confidencial apenas àqueles empregados, agentes ou subcontratados que estejam obrigados a protegê-la contra divulgação não autorizada, de maneira não menos protetora do que sob o Contrato Master. Nada deverá impedir as partes de divulgarem os termos ou preços sob o Contrato Master ou pedidos de compra submetidos sob o Contrato Master em qualquer procedimento judicial decorrente ou relacionado ao Contrato Master ou de divulgar as Informações Confidenciais a um órgão governamental, conforme exigido por lei.

## **9. INTEGRALIDADE DO CONTRATO**

9.1 Você concorda que o Contrato Master e as informações que são expressamente incorporadas ao Contrato Master (incluindo referência a informação contida em uma URL ou política referenciada), juntamente com o pedido de compra aplicável, são o integral acordo para os Produtos e/ou Ofertas de Serviços solicitados por Você e prevalecem sobre todos os acordos vigentes ou anteriores, escritos ou verbais, relativos a tais Produtos e/ou Oferta de Serviços.

9.2 É expressamente acordado que os termos do Contrato Master e qualquer pedido de compra Oracle devem prevalecer sobre os termos de qualquer pedido de compra, portal de compra pela internet ou qualquer outro documento similar que não seja da Oracle, e nenhum termo incluído em tais pedidos de compra, portal ou outro documento similar que não seja da Oracle se aplicará aos Produtos e/ou Ofertas de Serviços solicitados. Em caso de conflito entre os termos de qualquer Adendo e as presentes Condições Gerais, o Adendo terá precedência. Em caso de conflito entre os termos de um pedido de compra Oracle e as presentes Condições Gerais, o pedido de compra Oracle terá precedência. O Contrato Master e os pedidos não poderão ser modificados e os direitos e restrições não poderão ser alterados ou renunciados, exceto mediante assinatura por escrito ou concordância online através da Oracle Store por representantes autorizados seus e da Oracle. Qualquer notificação requerida sob o Contrato Master deverá ser fornecida à outra parte por escrito.

## **10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, OU POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITA, DE DADOS OU DE USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA ORACLE POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS AO CONTRATO MASTER OU AO SEU PEDIDO DE COMPRA, SEJA CONTRATUAL, POR ILÍCITO CIVIL OU DE OUTRA NATUREZA, ESTARÁ LIMITADA AO TOTAL DA REMUNERAÇÃO QUE VOCÊ PAGOU À ORACLE SOB O ADENDO QUE DEU CAUSA À RESPONSABILIDADE E, CASO TAIS DANOS RESULTEM DE SEU USO DOS PRODUTOS OU OFERTAS DE SERVIÇOS, TAL RESPONSABILIDADE SERÁ LIMITADA À REMUNERAÇÃO QUE VOCÊ PAGOU A ORACLE PELOS PRODUTOS OU OFERTAS DE SERVIÇOS DEFICIENTES QUE DERAM CAUSA À RESPONSABILIDADE.**

## **11. EXPORTAÇÃO**

As leis e regulamentos dos Estados Unidos e quaisquer outras leis e regulamentos locais de exportação aplicáveis regem os Produtos. Você concorda que tais leis de exportação regem o seu uso dos Produtos (incluindo dados técnicos) e quaisquer entregáveis das Ofertas de Serviços fornecidos sob o Contrato Master, e Você concorda em cumprir tais leis e regulamentos de exportação (incluindo os regulamentos "deemed export" e "deemed re-export"). Você concorda que nenhum dado, informação, Produto e/ou materiais resultantes das Ofertas de Serviços (ou produtos diretos deles) serão exportados, direta ou indiretamente, em violação a essas leis, nem serão utilizados para qualquer finalidade proibida por essas leis, incluindo mas não limitadas à proliferação de armas nucleares, químicas ou biológicas ou desenvolvimento de tecnologia de mísseis. Você deverá incluir o seguinte aviso nas listas de empacotamento, faturas comerciais, documentos de envio e outros documentos utilizados na transferência, exportação ou reexportação dos Produtos e Entregáveis das Ofertas de Serviços: 'Estes commodities, tecnologia, software, ou hardware (incluindo qualquer software e sistemas operacionais integrados) foram exportados de acordo com os Regulamentos de Administração de Exportação dos Estados Unidos ("U.S. Export Administration Regulations") e leis de exportação aplicáveis. Desvios às leis de exportação são proibidos.'

## **12. FORÇA MAIOR**

Nenhuma das partes será responsável por falha ou atraso na execução, se causados por: ato de guerra, estado de sítio ou sabotagem; força maior, pandemia, falha de eletricidade, internet ou telecomunicação que não tenha sido causada pela parte obrigada; restrições governamentais (incluindo a negação ou cancelamento de qualquer exportação, importação, ou outra licença), ou outro evento fora do controle razoável da parte obrigada. Tanto Você quanto a Oracle utilizarão esforços razoáveis para minimizar os efeitos de um caso de força maior. Caso tal evento se estenda por um período superior a 30 (trinta) dias, qualquer das partes poderá cancelar Ofertas de Serviços não-executadas e os pedidos de compra afetados, mediante notificação prévia por escrito. Esta cláusula não exime nenhuma das partes da obrigação de tomar medidas razoáveis para seguir seus procedimentos normais de recuperação de desastres nem da sua obrigação de pagar por Produtos e Ofertas de Serviços solicitados ou prestados.

## **13. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO**

O Contrato Master é regido pelas leis materiais e processuais do Brasil, e tanto Você quanto a Oracle concordam em submetê-lo à exclusiva jurisdição do Foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir qualquer disputa decorrente do Contrato Master.

## **14. NOTIFICAÇÃO**

Caso Você tenha um litígio contra a Oracle ou caso Você queira fornecer uma notificação nos termos da cláusula "Indenizações" das presentes Condições Gerais ou se Você tornar-se sujeito a qualquer processo de insolvência, falência, recuperação judicial, recuperação extrajudicial ou outro processo judicial similar, Você deverá mandar prontamente notificação por escrito para: Oracle do Brasil Sistemas Ltda., Rua Doutor José Áureo Bustamante, nº 455, Morumbi Business Center, CEP 04710-090, São Paulo, SP, em atenção à Diretoria Jurídica, ou para o endereço de e-mail: [legal\\_br\\_grp@oracle.com](mailto:legal_br_grp@oracle.com).

## **15. CESSÃO**

Você não poderá ceder o Contrato Master ou dar ou transferir os Programas, Sistema Operacional, Software Integrado e/ou quaisquer Ofertas de Serviços ou interesse neles para outro indivíduo ou entidade. Se Você conceder um direito de seguro sobre os Programas, Sistema Operacional, Software Integrado e/ou quaisquer entregáveis de Ofertas de Serviços, a parte segurada não terá direito de utilizar ou transferir os Programas, Sistema Operacional, Software Integrado e/ou entregáveis de Ofertas de Serviços e se Você decidir financiar a aquisição de quaisquer Produtos e/ou quaisquer Ofertas de Serviços, Você deverá seguir as políticas da Oracle relativas a financiamento que estão disponíveis em <http://oracle.com/contracts>. O disposto acima não deve ser interpretado de forma a limitar os direitos que Você possa ter de outra forma com relação ao sistema operacional Linux, a tecnologias de terceiros ou a Tecnologia de Terceiros Licenciada Separadamente, licenciadas sob código aberto ou termos de licença semelhantes.

## **16. OUTROS**

16.1 A Oracle é uma contratante independente e as partes concordam que não existe entre elas nenhuma parceria, joint venture, ou relacionamento de representação. Cada uma das partes é responsável pelo pagamento de seus próprios funcionários, incluindo tributos e seguros relacionados ao emprego.

16.2 Caso qualquer termo do Contrato Master seja tido como inválido ou inexecutável, as demais disposições permanecerão em vigor e tais termos deverão ser substituídos por um termo consistente com o propósito e intenção do Contrato Master.

16.3 Exceto para ações por não pagamento ou infração aos direitos de propriedade intelectual da Oracle, nenhuma ação, independentemente da forma, decorrente ou relacionada ao Contrato Master, deverá ser interposta por qualquer das partes após 2 (dois) anos contados da data em que ocorreu a causa da ação.

16.4 Produtos e entregáveis de Ofertas de Serviços não são projetados nem especificamente tencionados para uso em instalações nucleares ou outras aplicações perigosas. Você concorda que é sua responsabilidade garantir o uso seguro dos Produtos e entregáveis de Ofertas de Serviços em tais aplicações.

16.5 Se solicitado por um revendedor autorizado, em seu nome, Você concorda que Oracle forneça uma cópia do Contrato Master e pedido de compra ao revendedor autorizado de forma a viabilizar o processamento de seu

Número do Serviço de Suporte: 5338957

pedido de compra com tal revendedor autorizado.

16.6 Você compreende que os parceiros de negócios da Oracle, incluindo qualquer empresa terceira contratada por Você para prestar serviços de consultoria, são independentes da Oracle e não são agentes da Oracle. A Oracle não é responsável, nem vinculada a quaisquer atos de qualquer parceiro de negócios, exceto (i) se tal parceiro de negócios estiver prestando serviços como subcontratado da Oracle em um pedido de compra realizado sob o Contrato Master e (ii) na medida em que a Oracle seria responsável pelo desempenho dos recursos da Oracle sob aquele pedido.

#### **17. DATA EFETIVA DO CONTRATO MASTER**

A Data Efetiva do Contrato Master é a data de registro em cartório deste documento, conforme detalhado no rodapé.

**ORACLE MASTER AGREEMENT GENERAL TERMS – OMA V101912**  
**Registro no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob nº 1172410 em 15/02/2013**

## **Anexo 1: Demais componentes da solução de Hardware:**

Item Name	CSI Number	Serial Number
Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	19175619	-
Exadata X3-2: base rack	19175748	-
RACK 42U-1200 W/HEAVY DUTY PAL	19175748	-
X3-2,1U,E5-2690,256GB,4x 300GB,(BBU TRAY),ED X3-2,ROHS	19175748	1323FML0DB
X3-2,1U,E5-2690,256GB,4x 300GB,(BBU TRAY),ED X3-2,ROHS	19175748	1323FML0DL
X3-2L,2U,HI CAP SERVER,(BBU TRAY),ED X3-2,ROHS	19175748	1325FM500A
X3-2L,2U,HI CAP SERVER,(BBU TRAY),ED X3-2,ROHS	19175748	1325FM500R
X3-2L,2U,HI CAP SERVER,(BBU TRAY),ED X3-2,ROHS	19175748	1325FM505H
RACK 42U-1200 W/HEAVY DUTY PAL	19175748	2047RTN-1324RB0140
SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED,LF	19175748	AK00122525
SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED,LF	19175748	AK00122530
SWITCH,ENET,WS-C4948E-F-S,CISCO CATALYST,BACK TO FRONT COOLING	19175748	CAT1719S0T1
Memory Expansion Kit - Eight 32 GB DIMMs	20502929	-
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	-
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	1606NM707K
Exadata Storage Server X5-2 HC plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	19175748	-
Exadata Storage Server X5-2 HC plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	19175748	-
Exadata Storage Server X5-2 HC plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	19175748	-
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	1606NM709M
X5-2,1U DATABASE SERVER,EXADATA X5	19175748	1606NM109R
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	1606NM707M
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	1606NM708E
Exadata Database Server X5-2 plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	19175748	-
X5-2,1U DATABASE SERVER,EXADATA X5	19175748	1606NM10A8
Exadata Database Server X5-2 plus InfiniBand Infrastructure (for field installation)	19175748	-
X5-2,1U DATABASE SERVER,EXADATA X5	19175748	-
X5-2,1U DATABASE SERVER,EXADATA X5	19175748	-
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	-
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	-
X5-2L,2U,HIGH CAPACITY SERVER (w/8TB HDs),EXADATA	19175748	-
ASSY,ORACLE X5-2 ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER	20504647	1609NM10RA
Pwrcord,Jumper,2.5m,C13,13A,C14	20504647	-
Oracle Advanced Support Gateway Server X5-2	20504647	-
Optical cable assembly: 10 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber, multimode, MPO connectors	20328669	-
Oracle Advanced Support Gateway Server X5-2	20328669	-
Jumper Cable Kit: 1 x 2m C13	20328669	-
Oracle Advanced Support Gateway Server X5-2	20328669	-
ASSY,ORACLE X5-2 ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER	20328669	1545NM1071
QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	20328669	-
Jumper Cable Kit: 1 x 2m C13	20328669	-
QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	20328669	-
Optical cable assembly: 10 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber, multimode, MPO connectors	20328669	-
ASSY,ORACLE X5-2 ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER	20328669	1545NM1074





# Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle

---

Data Efetiva: 5 de março de 2021

## SUMÁRIO

<b>1. Visão Geral</b>	<b>4</b>
<b>2. Termos de Suporte</b>	<b>4</b>
Remunerações de Suporte Técnico	4
Período de Suporte	5
Conjunto de Licenças	5
Equiparação de Níveis de Serviço	6
Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle	6
Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço	6
Pacotes Personalizados de Aplicativos	7
Programas sem Suporte	7
Contatos Técnicos	7
Atualizações de Programa	7
Direito de Encerrar o Suporte	8
Suporte de Primeira e Segunda Linha	8
Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados	8
Suporte Técnico para Licenças de Desenvolvimento, Demonstração e de Usuários Finais	8
<b>3. Suporte Vitalício</b>	<b>8</b>
<b>4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle</b>	<b>11</b>
Licença e Suporte de Atualização de Software	11
Suporte Estendido	13
Suporte Sustentado	14
Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software	15
Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software	17
<b>5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra</b>	<b>18</b>
Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores	18
Suporte ao Oracle Java Development Tools	19
Suporte ao Oracle Developer Studio Tools	19
Suporte ao Oracle Application Development Framework Essentials	19
Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”)	20
Oracle Java Embedded Development Support e Oracle Java Embedded Suite Development Support	20
Oracle Solaris 10 Container Support	21
Suporte para NoSQL Database Community Edition	21
Pacotes de Solicitações de Serviço	21
Oracle Priority Support	21
Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage	21
Oracle Priority Support Advantage	22

Oracle Priority Support Connected	22
Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality	22
Suporte Avançado ao Cliente	22
Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite	22
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	23
Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite	24
Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft	25
Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM	26
Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0	26
Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne	27
Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne	28
Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2	29
Serviços de Suporte para Oracle Linux.	30
Serviços de Suporte para Oracle VM.	30
Suporte dos Programas Oracle Utilities Live Energy Connect	30
<b>6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet</b>	<b>31</b>
My Oracle Support	31
Oracle Unbreakable Linux Network	31
<b>7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico</b>	<b>31</b>
<b>8. Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente</b>	<b>32</b>
<b>9. Definições de Severidade</b>	<b>33</b>
<b>10. Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile</b>	<b>33</b>
<b>11. Informações de Contato</b>	<b>35</b>



## 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 Nimbula e MICROS Systems (apenas US Cruise), estão disponíveis através dos sistemas de suporte ao cliente da Oracle via web, conforme descrito na seção [Sistemas de Suporte ao Cliente pela Internet](#), abaixo. As informações sobre a versão do produto e plataformas suportadas para os programas 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 às remunerações de suporte técnico que 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 Banking

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 inclusos 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 o 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 ou receber 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 pessoa principal e quatro 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 dois contatos técnicos principais e 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 (incluindo qualquer programa de terceiros integrado para o qual o suporte foi retirado pelo fabricante ou fornecedor de tal programa para o qual, em determinação em boa-fé da Oracle, não seja mais praticável o suporte pela Oracle) 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:

- Para programas de tecnologia de servidor, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Tecnologia”](#)
- Para programas fusion middleware, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Fusion Middleware”](#)
- Para programas aplicativos, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos”](#)
- Para programas aplicativos de varejo, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos de Varejo”](#)
- Para produtos do sistema operacional e software Sun, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos do Sistema Operacional e Software Sun”](#)
- Para versões de programas Oracle Linux, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Linux e Oracle VM”](#)
- Para programas OFSS, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Financial Services Software”](#)

### Exceções Gerais

Para versões do Oracle Database designadas como "Versão de Inovação do Oracle Database" na Política de Suporte Vitalício e no ODSC, o Suporte Premier estará disponível por dois anos a partir da data de disponibilidade geral. Consulte o documento [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) para obter informações completas sobre o ciclo de vida do suporte.

### Exceções para clientes com um contrato de suporte atual em andamento:

1. **PeopleTools:** o programa PeopleTools, fornecido em conjunto com uma versão do programa de aplicativo PeopleSoft, será suportado enquanto tal versão do programa de aplicativo for suportada. As correções e as certificações de plataforma para uma versão simplificada do PeopleTools serão entregues até 12 meses após a disponibilização geral da próxima versão simplificada ou o anúncio pela Oracle que nenhuma versão futura será disponibilizada; as principais atualizações de correção para uma versão secundária do PeopleTools poderão ser fornecidas até 24 meses após a disponibilização geral da próxima versão secundária.

Você deverá aplicar as atualizações simplificadas de versão do PeopleTools para continuar recebendo Suporte Premier ou Estendido, se oferecido, para a versão do programa de aplicativo PeopleSoft. É possível que você tenha que aplicar versões secundárias do PeopleTools para manter-se em dia com as versões de tecnologias de terceiros e produtos suportados pelo provedor dos produtos de terceiros.

A manutenção do aplicativo PeopleSoft, que inclui, entre outros: imagens, correções, agrupamentos e pacotes de manutenção, poderá requerer uma atualização para uma versão mais recente do PeopleTools.

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) as mudanças na forma como os produtos de terceiros são agregadas e distribuídas, e (iii) a substituição ou remediação de um ou mais produtos de terceiros.

2. **Oracle Database 12c Release 1 (12.1):** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de agosto de 2018 a julho de 2019. Durante este período, você receberá o Suporte Estendido durante tais períodos conforme descritos na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

Para clientes que usam os programas E-Business Suite, a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada até julho de 2022 para as licenças do banco de dados da Oracle Database 12.1 que são usadas para executar os programas E-Business Suite.

3. **Oracle Database 11gR2:** para clientes que usam o Oracle Database 11.2.0.4 na plataforma HP OpenVMS on Itanium, durante o primeiro ano de Suporte Sustentado, janeiro de 2021 a dezembro de 2021, você continuará recebendo atualizações de segurança e correções de Severidade 1.
4. **Oracle Database 10gR2:** para clientes que usam o Oracle Database 10gR2: na plataforma IBM z/OS, depois de julho de 2013, o Suporte Estendido continuará a ser disponibilizado pelas remunerações do Suporte Estendido da Oracle em vigor no momento. O Suporte Estendido se limitará apenas às correções de Severidade 1. As atualizações de correções críticas não serão disponibilizadas.
5. **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.
6. **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 2025.

PROGRAMA	VERSÃO DO PROGRAMA
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

7. **Java SE 7:** nenhuma remuneração do Suporte Estendido será cobrada no período de junho de 2019 a julho de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

8. **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2:** o Suporte Estendido não será cobrado entre janeiro de 2020 e junho de 2021. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
9. **WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** o Suporte Estendido do período de 1º de janeiro de 2020 até 31 de janeiro de 2022 será limitado a correções de segurança e Severidade 1.
10. **Oracle Database 12.2.0.1:** a correção de erro do Suporte Premium oferecida para o período de 1º de dezembro de 2020 até 31 de março de 2022 será limitada às correções de produção e correções de segurança de Severidade 1 fornecidas pelo processo de Atualização de Versão (RU) Trimestral. O suporte de Correção de Erros estará disponível apenas para as plataformas a seguir: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 e Microsoft Windows x64. Essa extensão exclui:
  - Atualizações funcionais de qualquer tipo, problemas associados a software de Terceiros e certificações com novas versões do sistema operacional. Componentes integrados no Oracle Database que contam com versões sem suporte de produtos Java. Atualizações e qualquer criptografia relacionada à funcionalidade, incluindo, entre outros, Transport Layer Security (TLS), criptografia de rede e outras formas de comunicação segura
11. **Oracle Rdb and Oracle CODASYL Database 7.3.3:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada entre setembro de 2020 e agosto de 2021. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.
12. **Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.

## 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 critério 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.
- Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento Política de Fornecimento de Atualizações Regulatórias do Oracle Banking Platform e Oracle Financial Services Software localizado [aqui](#).
- 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>
- 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 Hardware<sup>1</sup>
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux lançada pela Oracle para um período de seis 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>

Observação: A certificação de hardware será fornecida para os primeiros seis anos após a data de disponibilização geral de uma versão do programa Oracle Linux. Após 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: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

A Licença e Suporte de Atualização de Software para os programas Oracle Hospitality qualificados listados aqui: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> ("Programas Hospitality") consiste em:

- O Suporte e Licença de Atualização de Software descrito acima
- Suporte de Primeira Linha (Nível 1)

Apenas para programas Oracle Hospitality, serão envidados 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.

		ATUALIZAÇÃO OU RESOLUÇÃO
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

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

- Severidade 1: grande interrupção de serviço (p.ex., uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2: interrupção severa do sistema (p.ex., uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3: falha de função única (p.ex., uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)
- Severidade 4: problema ou questão pequena/procedural (p.ex., questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

## 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. Para receber o Suporte Estendido, você precisa continuar a pagar a remuneração de suporte técnico para SULS/Suporte Premier e comprar o Suporte Estendido. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Estendido para as versões de programa qualificadas consiste no seguinte:

- 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
- Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento Política de Fornecimento de Atualizações Regulatórias do Oracle Banking Platform e Oracle Financial Services Software localizado aqui.
- 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* – O Suporte Estendido para versões de programa Java SE qualificadas 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

## 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 critério 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](mailto: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 Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator, e Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine e Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; e Notification Gateway.



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.

			TEMPO DE RESOLUÇÃO <sup>1</sup>
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.

			TEMPO DE RESOLUÇÃO <sup>1</sup>
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”)

A partir de 1º de junho de 2017, as ofertas Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”) estão disponíveis apenas para renovação. Essas ofertas são apenas para apoiar a versão de programa Java SE 7.

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

Essas ofertas estão disponíveis para o seguinte período:

Até 30 de abril de 2020

Os serviços descritos acima são em apoio das licenças adquiridas separadamente. Correções de erros e de segurança, e qualquer atualização recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidas sob os termos do respectivo contrato de licenças aceitos por você no download e/ou instalação do programa Java SE. Os 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 fornecidas 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.

## Oracle Solaris 10 Container Support

O Oracle Solaris 10 Container Support está disponível para o programa Oracle Solaris 10 Container.

O Oracle Solaris 10 Container Support é composto por:

- Acesso às correções e aos reparos do Solaris, inclusive aqueles criados durante o Suporte Estendido, se oferecido
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, todos os dias
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da internet, 24 horas por dia, todos os dias), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Oracle Solaris 10 Container Support não inclui atualizações a novas versões de programas.

## 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 for Hotel and Food and Beverage

Se você adquirir o Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage conforme a descrição [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 Priority Support Connected

Ao adquirir o Oracle Priority Support Connected em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support Connected 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](#).

### Suporte Avançado ao Cliente

Se você adquirir qualquer dos serviços Avançados de Suporte ao Cliente a seguir em seu pedido, a Oracle prestará os serviços conforme a descrição de serviço aplicável no documento Descrições dos Serviços de ACS publicado em <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Priority Support](#)
- [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Oracle Priority Support Connected](#)
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality](#)
- [Oracle Retail Store Open Support](#)
- [Oracle Retail Close Support](#)
- [CS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)

### Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite

As Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite estão disponíveis para Oracle E-Business Suite versão 12.1.3. Se Você adquirir as Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite em seu pedido, a Oracle fará esforços comercialmente razoáveis para fornecer o seguinte por um ano calendário:

- Correções de código, correções de dados e/ou soluções alternativas para solicitações de serviço de Severidade 1 e Severidade 2 ("SRs")
- Correções e atualizações de segurança críticas periódicas, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que tenham o potencial de causar um risco comercial de Severidade 1 ou Severidade 2.
- Localizações do produto para o ano contratual aplicável, fornecidas a critério da Oracle, limitadas a atualizações legislativas ou regulamentares com backport a partir do Oracle E-Business Suite versão 12.2, incluindo o Formulário Tributário 1099 dos Estados Unidos
- Atualizações periódicas do imposto sobre folha de pagamento, incluindo atualizações no início e no final do ano aplicáveis durante o ano contratual

O escopo deste serviço inclui esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte e correções para o aplicativo Oracle E-Business Suite e os componentes e as versões de tecnologia incorporados na pilha de tecnologia da camada de aplicativos do Oracle E-Business Suite. Detalhes sobre as versões e os níveis de patch da pilha de tecnologia da camada de aplicativos do Oracle E-Business Suite podem ser encontrados no My Oracle Support em [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business](#)

[Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#). O suporte para versões do Oracle Database usadas com o Oracle E-Business Suite está sujeito a políticas e cronogramas de suporte padrão separados para o Oracle Database.

Este serviço está disponível para os períodos a seguir:

CORREÇÕES CRÍTICAS PARA OS		
12.1.3	1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022	1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

As restrições e limitações a seguir se aplicam a:

- Seu Oracle E-Business Suite 12.1.3 licenciado deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software
- Exceto quando explicitamente incluído, integrações, produtos e tecnologias externos usados em conjunto com o Oracle E-Business Suite são excluídos e sujeitos a suas próprias políticas e cronogramas de suporte padrão
- A Oracle se reserva o direito de excluir alguns produtos do Oracle E-Business Suite deste serviço. A lista atual de produtos excluídos está especificada no My Oracle Support em [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- O ambiente do Oracle E-Business Suite 12.1.3 deve ser atualizado para os níveis mínimos de patch, conforme descrito no My Oracle Support em [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Quaisquer atualizações que exijam alterações arquiteturais no aplicativo do Oracle E-Business Suite são especificamente excluídas deste serviço
- As atualizações do Oracle E-Business Suite 12.1.3 não estarão disponíveis antes das atualizações de uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou posterior) e essas atualizações terão escopo limitado a recursos disponíveis com a versão subsequente do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou posterior), excluindo quaisquer recursos obsoletos
- O backport de atualizações legislativas ou regulamentares é fornecido a critério da Oracle e será limitado a alterações arquitetonicamente compatíveis com o Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- As atualizações de imposto sobre folha de pagamento ficarão limitadas aos Estados Unidos, Canadá e Reino Unido. Todos os outros países e jurisdições estão especificamente excluídos deste serviço, mas podem estar disponíveis como um serviço separado da Oracle, sujeitos a remunerações adicionais
- O escopo deste serviço também exclui especificamente o seguinte:
  - Qualquer programa ou aplicativo de terceiros e/ou quaisquer personalizações
  - Novas certificações ou integrações com outros produtos Oracle ou produtos de terceiros, incluindo navegadores e sistemas operacionais
  - Upgrades funcionais de qualquer tipo, exceto as localizações de produto ERP explicitamente incluídas acima

## Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Se você adquirir o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring como descrito [aqui](#).

## Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite

As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite estão disponíveis para Oracle E-Business Suite versão 11.5.10.

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite em seu pedido, a Oracle fornecerá o seguinte (antes chamado de “Suporte de Nível 1”):

- Correções de Severidade 1, atualizações de segurança e atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 dos anos fiscais aplicáveis.

Para o Oracle E-Business Suite 11.5.10, as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite estão disponíveis no momento por uma remuneração aos clientes com suporte atual do Suporte e Licença de Atualização de Software. Consulte a seção de Suporte Vitalício acima para obter informações adicionais.

Este serviço está disponível para o período a seguir:

DISPONIBILIDADE	
1º de janeiro de, 2019 a 31 de dezembro de 2019	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020

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

As restrições e limitações a seguir se aplicam:

- A Oracle não fornecerá atualizações legislativas financeiras para o Oracle E-Business Suite 11.5.10 antes ou com escopo maior do que é disponibilizado sob uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite (p.ex., Oracle E-Business Suite versão 12 ou superior).
- Devido a mudanças, incluindo de arquitetura, 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 depende do nível de pré-requisito mínimo atual descrito no [My Oracle Support no Centro de Informações de Suporte Estendido e Nível de Correções Mínimo do E-Business Suite 11.5.10 \(Doc ID 1199724.1\)](#) e na [Política de Suporte de Correção de Erros do Oracle E-Business Suite \(Doc ID 11905034.1\)](#).
- As limitações dos serviços são descritas nas [Configurações do E-Business Suite 11.5.10 com Criptografia SSL/TLS \(Doc ID 2193395.1\)](#).
- Detalhes sobre o processo de criação e lançamento das Atualizações de Segurança são descritos no My Oracle Support em [Opções de Cobertura Adicionais do Suporte Sustentado do 11.5.10 E-Business Suite \(Doc ID 1596629.1\)](#).

Para adquirir as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite versão 11.5.10, seu programa licenciado Oracle E-Business Suite deve estar sob suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e 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. Os 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.

As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas Financeiras para Oracle E-Business Suite não estão disponíveis para todos os programas. Entre em contato com o seu Representante de Vendas da Oracle para obter informações sobre a disponibilidade do programa.

### **Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft**

As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft estão disponíveis para as versões do programa PeopleSoft HCM (antes, HRMS) Payroll especificadas na Matriz de Disponibilidade do PeopleSoft HCM Payroll abaixo.

#### *Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft*

Se você comprar Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft em seu pedido, a Oracle fornecerá um (1) ano de atualização fiscal para a versão vigente do programa PeopleSoft HCM 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 para PeopleSoft estão disponíveis apenas nos seguintes países: Estados Unidos, Canadá e Porto Rico.

#### *Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento do Reino Unido para PeopleSoft*

Se você comprar Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento do Reino Unido para PeopleSoft em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano fiscal (de abril a abril) de atualizações fiscais para a versão vigente do programa PeopleSoft HCM Payroll para o Reino Unido, incluindo qualquer atualização fiscal aplicável disponibilizada em até 30 dias após o término do ano fiscal aplicável.

Esse serviço está disponível para os seguintes períodos:

VERSÃO DO PROGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE	
HCM Versão 9.0	
HCM Versão 9.1	

Para adquirir as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para PeopleSoft ou Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento do Reino Unido para PeopleSoft, seu programa licenciado PeopleSoft HCM Payroll deve estar sendo suportado no momento com o Suporte e Licença de Atualização de Software. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento da PeopleSoft 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 da PeopleSoft 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”).

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM no seu pedido, a Oracle fornecerá um (1) ano de Correções de Severidade 1 e atualizações do Formulário Fiscal Americano 1099.

Esse serviço está disponível para os seguintes períodos:

9.0	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	N/A	N/A
9.1	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021	1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

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.

As correções e atualizações das versões do PeopleSoft HCM e FSCM cobertas por este serviço serão limitadas à funcionalidade fornecida com a versão mais recente do PeopleSoft HCM e FSCM (por exemplo, PeopleSoft HCM e FSCM versão 9.2) e exclui os recursos obsoletos do produto. Detalhes sobre a funcionalidade descontinuada podem ser encontrados no My Oracle Support, no documento [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#). A Oracle não fornecerá correções ou atualizações antes ou com um escopo maior do que o disponibilizado na versão mais recente do PeopleSoft HCM e do FSCM.

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.

## Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0

As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions estão disponíveis apenas para o Oracle PeopleSoft Campus Solutions versão 9.0, excluindo o recurso Campus Mobile que aproveita a plataforma Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF).

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0 em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano corrido dos seguintes itens:

- Correções e/ou soluções alternativas para correções de bugs de Severidade 1



- Atualizações regulatórias e legislativas dos Estados Unidos fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para áreas funcionais, incluindo, entre outros, o seguinte:
  - Auxílio Financeiro
  - Para SEVIS – Student and Exchange Visitor Information System, alterações no processamento em lote para vistos de estudante (F/M) e visitante de intercâmbio (J)
  - Atualizações para o Formulário 1098-T dos anos fiscais aplicáveis
  - Relatórios de Benefícios de Veteranos
- Atualizações regulatórias e legislativas do Reino Unido, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle, para o programa Higher Education Statistics Agency (HESA) Data Futures dos anos de relatórios aplicáveis
- Para outros países, atualizações regulatórias e legislativas específicas ao país, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle, para os anos de relatório aplicáveis
- Atualizações de segurança de problemas que apresentam um risco comercial possível de Severidade 1, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle

Este serviço está disponível para a versão e o período a seguir:

PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTIONS PROGRAM RELEASE	DISPONIBILIDADE	
9.0	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

Para adquirir as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas para Campus Solutions 9.0, seu programa Oracle Campus Solution licenciado deve ter o suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software e deve ser, no mínimo, no PeopleTools 8.55 Codeline and Bundle 55. As Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas do PeopleSoft Campus Solutions 9.0 serão fornecidas por meio do My Oracle Support.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações Legislativas do Campus Solutions 9.0, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

## Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne

As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento para Oracle JD Edwards estão disponíveis para as versões do programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne especificadas na Matriz de Disponibilidade abaixo.

Se você adquirir Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano calendário das atualizações fiscais de folha de pagamento dos EUA e/ou Canadá para a versão do programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne aplicável para a América do Norte. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento para Oracle JD Edwards EnterpriseOne estão disponíveis apenas nos seguintes países da América do Norte: Estados Unidos e Canadá. As atualizações fiscais da folha de pagamento norte americana para Porto Rico não estão incluídas.

Este serviço está disponível para o período a seguir:

9.0	1º de dezembro de 2018 a 31 de dezembro de 2019	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020
9.1	1º de abril de 2020 a 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

Para adquirir as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne, seus aplicativos Oracle JD Edwards EnterpriseOne devem estar sob suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software. As Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne serão entregues através do My Oracle Support.

Se você renovar as Atualizações Fiscais da Folha de Pagamento Norte Americana para Oracle JD Edwards EnterpriseOne, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

### Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne

As Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne estão disponíveis para as versões do programa Oracle JD Edwards EnterpriseOne especificadas na Matriz de Disponibilidade abaixo.

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal para Oracle JD Edwards EnterpriseOne em seu pedido, a Oracle fornecerá um ano calendário de:

- Correções e/ou soluções alternativas para solicitações de serviço de Severidade 1
- Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 dos anos fiscais aplicáveis
- Atualizações para o Formulário Fiscal T5018 do Canadá dos anos fiscais aplicáveis
- As atualizações de segurança serão fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que apresentam potencialmente um risco comercial de Severidade 1

Este serviço está disponível para o período a seguir:

9.0	1º de dezembro de 2018 – 31 de dezembro de 2019	1º de janeiro de 2020 – 31 de dezembro de 2020
9.1	1º de abril de 2020 – 31 de dezembro de 2020	1º de janeiro de 2021 – 31 de dezembro de 2021

Para adquirir as Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal do Oracle JD Edwards EnterpriseOne, seus aplicativos Oracle JD Edwards EnterpriseOne devem estar sob suporte do Suporte e Licença de Atualização de Software. Você deve executar uma versão das Ferramentas da JDE que não se encaixam no Suporte Sustentado e manter todas as atualizações de segurança pertinentes associadas à sua versão das

Ferramentas da JDE. As Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal do Oracle JD Edwards EnterpriseOne serão entregues através do My Oracle Support.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações de Formulário Fiscal do Oracle JD Edwards EnterpriseOne, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Os 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 Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2

O Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2 está disponível para Oracle Database Enterprise Edition Release 11.2.0.4. para os períodos a seguir:

ORACLE MARKET-DRIVEN SUPPORT PARA ORACLE DATABASE 11GR2	WORKSHOP DE PLANEJAMENTO DE UPGRADES	DISPONIBILIDADE (Veja as limitações abaixo)
Pequeno, médio, grande	Incluído	1º de janeiro de 2021 – 31 de dezembro de 2021 <sup>1</sup> 1º de janeiro de 2022 – 31 de dezembro de 2022
Economia	Não incluído	1º de janeiro de 2021 – 31 de dezembro de 2021 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> O Suporte Estendido termina em 31 de março de 2021

Se você comprar o Oracle Market-Driven Support para Oracle Database 11g Release 2, a Oracle fornecerá o seguinte para o número de bancos de dados 11.2.0.4 de produção identificados em seu pedido:

- Correções de Severidade 1 e correções de segurança crítica para banco de dados de produção 11.2.0.4 e bancos de dados de não produção 11.2.0.4 para apoiar os requisitos de teste, da maneira a seguir:
  - Soluções alternativas e/ou correções de solicitações de serviço de Severidade 1 (“SRs”) fornecidas pela Oracle por meio do My Oracle Support em esforços comercialmente razoáveis.
  - As correções e atualizações de segurança críticas periódicas, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que tenham o potencial de causar um risco comercial de Severidade 1 e sujeitas às limitações definidas abaixo.
- Um workshop de planejamento de atualização de banco de dados (“Workshop”) que inclui:
  - Duas sessões remotas para apresentar uma visão geral dos novos recursos incluídos no Oracle Database Release 19c ou superior, que é coberto pela Licença e Suporte de Atualização de Software; e
  - Orientação e aconselhamento remotos da Oracle com relação à preparação e ao planejamento da Sua atualização do Banco de Dados da Oracle, limitada a 4 participantes nomeados por Você.
- Um Gerente Técnico de Contas (TAM) que atua como um ponto de contato de escalonamento para assistência com o download e os problemas de instalação da correção.

O Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 está sujeito às limitações e exclusões a seguir:

- Seu Oracle Database 11.2.0.4 deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software.
- O suporte é limitado ao Oracle Database e exclui explicitamente o seguinte:

- a. Qualquer outro programa da Oracle, incluindo, entre outros, Fusion Middleware, produtos Java (inclusive Java integrado ao Oracle Database), Oracle Applications, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen e MySQL;
  - b. Atualizações funcionais de qualquer tipo, problemas associados a Software de Terceiros e/ou certificações com novas versões;
  - c. Componentes integrados no banco de dados da Oracle que dependem de versões de produtos Java sem suporte;
  - d. Atualizações e qualquer criptografia relacionada à funcionalidade, incluindo, entre outros, Transport Layer Security (TLS), criptografia de rede e outras formas de comunicação segura.
3. O suporte está disponível apenas nas seguintes plataformas:
- a. Não-PaaS:
    - i. Linux x86 (32 bit e 64 bit)
    - ii. Solaris x86-64 (64 bit)
    - iii. Solaris SPARC (64 bit)
    - iv. IBM AIX on Power Systems (32 bit e 64 bit)
    - v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
    - vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bit)
    - vii. Windows x86 (64 bit)
    - viii. Oracle ExaData
  - b. PaaS:
    - i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
    - ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
    - iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI
    - iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
    - v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer
4. Qualquer plataforma não suportada especificamente, como indicado na seção 4.a e 4.b acima, está excluída, inclusive Oracle Database Cloud Service on OCI-Classical, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classical e Oracle SuperCluster, entre outras.

### 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>.

### Suporte dos Programas Oracle Utilities Live Energy Connect

Se você adquiriu serviços de suporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect em seu pedido antes de 3 de agosto de 2020, a Oracle fornecerá os serviços conforme a descrição [nas Políticas de Suporte Técnico para Software da Oracle para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Se seu pedido de serviços de suporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect for realizado após 3 de agosto de 2020, a menos que declarado de outra forma em seu pedido, a Oracle fornecerá esses serviços conforme a descrição nas Políticas de Suporte Técnico para Software da Oracle vigentes no momento.

## 6. SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE ATRAVÉS DA INTERNET

### My Oracle Support

O My Oracle Support é o site de suporte ao cliente da Oracle para suporte a software. O acesso ao My Oracle Support é regido pelos [Termos de Uso do Portal de Suporte da Oracle](#) publicados na página web do My Oracle Support. Os Termos de Uso do Portal de Suporte da Oracle estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. 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, InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) e LabPas), Nimbula e MS CRM (para MICROS Systems).

Para suporte ao cliente pela internet para os programas Phase Forward listados acima, consulte a página de [Suporte de Licença de Ciências Biológicas](#).

### 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 Portal de Suporte da Oracle](#) 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 PROTEÇÃO DE DADOS NO SUPORTE AO CLIENTE

Na medida em que você oferece informações pessoais à Oracle como parte da provisão de serviços de suporte técnico, a Oracle cumprirá o seguinte:

- A Política de Privacidade dos Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; e
- A versão aplicável do Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

No fornecimento de serviços de suporte técnico, a Oracle também cumprirá as proteções administrativas, físicas, técnicas e outras proteções aplicáveis, descritas nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#) da Oracle. 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 de serviços desses serviços de suporte técnico. Você é aconselhado a examinar as Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente, ocasionalmente. Para visualizar as alterações que foram feitas, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF).

Observe que os serviços de suporte técnico não são projetados para acomodar controles especiais de segurança ou privacidade que podem ser exigidos ao armazenar e processar certos tipos de dados sensíveis. Não envie nenhum dado sensível, como informações de saúde protegidas ou dados de cartão de pagamento, que exige controles de segurança e privacidade maiores ou diferentes dos especificados nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#). Informações sobre como remover dados sensíveis de seu envio estão disponíveis em My Oracle Support em [Doc ID 1227943.1](#).

Não obstante a restrição acima, se você quiser enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável (conforme a definição do termo no Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle) ou informações de saúde protegidas (“PHI”) sujeitas ao Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”, Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguros de Saúde) à Oracle como parte dos serviços de suporte técnico recebidos, você deve:

- Para PHI, firmar um contrato de associado comercial do HIPAA (conforme aplicável) com a Oracle que referencie e abranja especificamente seus serviços de suporte técnico;
- Enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI apenas em anexos de solicitação de serviço no portal do cliente do My Oracle Support;
- Não incluir nenhuma informação pessoa sujeita à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI no corpo das solicitações de serviço; (exceto as informações de contato exigidas para a Oracle responder à solicitação de serviço);
- Ao ser solicitado pelo My Oracle Support, indicar que o anexo de solicitação de serviço pode conter informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI (também pode ser designada como “Dados Pessoais da EEA” no My Oracle Support) 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.

## 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 referem 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 PUDE 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 EXTRA CONTRATUAL, 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 referem 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) sejam ou se tornem 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) são legitimamente divulgadas 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](#).



# Políticas de Suporte de Sistemas e Hardware da Oracle

---

Data Efetiva: 05 de fevereiro de 2021



## SUMÁRIO

<b>1. Visão Geral</b>	<b>3</b>
<b>2. Termos de Suporte</b>	<b>4</b>
<b>3. Suporte Vitalício</b>	<b>8</b>
<b>4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle para Sistemas</b>	<b>10</b>
<b>5. Serviços Adicionais Disponíveis para Compra</b>	<b>21</b>
<b>6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet</b>	<b>23</b>
<b>7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico</b>	<b>23</b>
<b>8. Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente</b>	<b>24</b>
<b>9. Definições de Severidade</b>	<b>25</b>
<b>10. Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware</b>	<b>26</b>
<b>11. Informações de Contato</b>	<b>27</b>

## 1. VISÃO GERAL

Salvo disposição em contrário, estas Políticas de Suporte de Hardware e Sistemas se aplicam ao suporte técnico de todas as linhas de produtos de servidor, armazenamento, rede e pontos de venda da Oracle.

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

Para os softwares de sistema operacional da Oracle, o suporte técnico é prestado para os problemas (incluindo problemas criados por você) que sejam passíveis de demonstração nas versões atualmente suportadas do sistema operacional, executado sem quaisquer alterações e em uma configuração de hardware certificada, conforme especificado em seu pedido ou na documentação do programa. Todas as correções, conserto de erros e outros códigos recebidos da Oracle como parte dos serviços de suporte devem ser fornecidos sob os termos do contrato de licença adequado que você aceitou ao baixar e/ou instalar os programas do sistema operacional.

O suporte técnico associado ao Oracle Linux e ao Oracle VM também pode incluir o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença de tais softwares e ferramentas, além de quaisquer limitações associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa para Oracle Linux e/ou Oracle VM. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

Para receber o suporte técnico fornecido pela Oracle Support Services (“OSS”), como descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle para Sistemas abaixo, você deve: (i) fornecer o número de série à Oracle e/ou outras informações de identificação e direito de todos os equipamentos de armazenamento e servidor e/ou produtos de ponto de venda fabricados pela ou para a Oracle e vendido pela Oracle (seja diretamente ou através de um distribuidor autorizado da Oracle) (“sistema de hardware”) da forma especificada pela Oracle; e (ii) pagar uma remuneração de suporte técnico. Um sistema de hardware que atende a esses dois requisitos e sob contrato para receber suporte técnico é referenciado como um “sistema de hardware coberto”. Componentes e opções adquiridos separadamente da Oracle do equipamento original estão incluídos na definição de sistema de hardware para efeitos de determinação da remuneração de suporte técnico. A Oracle envidará esforços comerciais razoáveis para fornecer o serviço de suporte técnico conforme descrito abaixo.

Para que a Oracle forneça suporte técnico para o hardware realocado fora do país de entrega original, é necessária uma notificação de realocação de hardware (a menos que o país de entrega original esteja na União Europeia e o hardware seja realocado dentro da União Europeia). Para fornecer uma notificação de realocação de hardware, é necessário enviar um Formulário de Realocação de Hardware preenchido, que pode ser encontrado [aqui](#). Se o país de entrega original estiver na União Europeia e o hardware for realocado dentro da União Europeia, não será necessária uma notificação. No entanto, você poderá optar por enviar um Formulário de Realocação de Hardware preenchido para facilitar a prestação do suporte técnico. O hardware realocado terá direito ao suporte técnico disponível no país para o qual o hardware é realocado.

Se seu contrato prever qualquer serviço de suporte técnico no local, você deve oferecer uma área de trabalho segura e saudável para todos os recursos da Oracle que prestam serviços de suporte técnico em seu local (p.ex., uma área de trabalho livre de perigos reconhecidos que causem, ou possam causar, morte ou lesões corporais graves, uma área de trabalho com ventilação adequada, níveis de concentração de oxigênio legalmente aceitáveis, níveis de ruído aceitáveis para os recursos que prestam serviços de suporte técnico no espaço de trabalho e estações de trabalho ergonomicamente corretas, etc.).

Além disso, devido às incertezas da evolução da situação com a COVID-19, todos os recursos da Oracle que prestam serviços de suporte técnico no local devem ter permissão e serem capazes de prestar tais serviços,



levando em consideração as leis e os regulamentos aplicáveis, incluindo aqueles referentes à saúde, à segurança e à mobilidade (seja no local de prestação do serviço e/ou local da equipe). Se o fornecimento de serviços no local for afetado negativamente devido às circunstâncias relacionadas ou decorrentes da situação da COVID-19, você concordará em cooperar com a Oracle de boa-fé para revisar tal impacto e, se necessário, corrigir planos de recurso, planos de trabalho, especificações de serviço, programações e outros semelhantes, inclusive a possibilidade de implantar uma infraestrutura (ex.: VPN) para permitir prestação dos serviços remotos. Para evitar dúvidas, esta disposição não afeta negativamente os direitos e as obrigações de terceiros sob a cláusula de força maior do contrato aplicável.

As obrigações da Oracle sob essas Políticas de Suporte de Sistemas e Hardware não se aplicam a nenhum problema de funcionamento em um sistema de hardware que poderia ter sido evitado se você incorporasse ou implementasse uma atualização de hardware ou software integrado ou qualquer solução alternativa fornecida anteriormente pela Oracle de forma a corrigir o problema, nem a um sistema de hardware que tenha sido (i) modificado, alterado ou adaptado sem o consentimento por escrito da Oracle (incluindo modificação ou remoção da etiqueta de número de série da Oracle no hardware); (ii) usado de maneira abusiva ou de outra maneira que não esteja de acordo com a documentação pertinente; (iii) reparado por qualquer terceiro de forma a não cumprir com as normas de qualidade da Oracle; (iv) instalado incorretamente por qualquer terceiro que não seja a Oracle ou um parceiro de instalação certificado da Oracle; (v) utilizado com equipamento ou software não abrangido pela oferta de serviço, na medida em que os problemas sejam atribuíveis a essa utilização; (vi) realocado, na medida em que esses problemas sejam atribuídos a tal realocação; (vii) usados direta ou indiretamente no apoio a atividades proibidas pelos regulamentos de exportação dos EUA ou de outro país; (viii) usado por partes que aparecem na lista mais recente de exclusão de exportação dos EUA; (ix) realocado a países sujeitos a embargo ou restrições comerciais dos EUA; ou (x) utilizado remotamente para facilitar quaisquer atividades nos países referidos na seção (ix) acima; ou (xi) adquirido de qualquer entidade diferente da Oracle ou de um distribuidor Oracle autorizado.

A Oracle poderá usar subcontratados para realizar o suporte técnico e garante a qualidade do trabalho do subcontratado de acordo com os termos de garantia do seu contrato com a Oracle.

A Oracle prestará serviços de suporte de acordo com a política de privacidade do serviço da Oracle disponível no endereço <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> e com as Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente, conforme a referência abaixo.

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

Para ver uma comparação dessas Políticas de Suporte de Hardware e Sistemas da Oracle e a versão anterior das Políticas de Suporte de Hardware e Sistemas da Oracle, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF) em anexo.

## 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 de entrega do hardware, salvo disposição em contrário em seu pedido. 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 poderá 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.

## Equiparação de Níveis de Serviço

Ao adquirir suporte técnico, todos os sistemas de hardware devem ser suportados, com exceção do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle (por exemplo, sob Suporte Oracle Premier para Sistemas ou Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE ou Suporte Premier para Oracle Communications Network) ou todos os sistemas de hardware não devem ter suporte. A frase anterior se aplica a: (i) todos os seus sistemas de hardware que executam o sistema operacional Solaris versão 10 Atualização 9 ou posterior, (ii) todos os seus sistemas de hardware que executam o sistema operacional Oracle Linux e Oracle VM e (iii) todos os sistemas de hardware que se beneficiam de alguma maneira de seu suporte de um sistema de hardware coberto (por exemplo, incluindo sistemas de hardware que compartilham atualizações, correções, reparos, alertas de segurança, soluções alternativas, assistência para configuração ou instalação ou peças com um sistema de hardware coberto). Se você adquiriu os seus serviços de suporte Oracle Linux e Oracle VM sob um Contrato de Serviços Oracle Linux e Oracle VM separado, esse sistema de hardware é um sistema de hardware coberto sob essa política de equiparação do nível de serviço.

Ao adquirir suporte técnico para hardware de ponto de venda, como Hardware do Oracle Retail and Hospitality, todos os sistemas de hardware de tal ponto de venda devem ter suporte no mesmo nível de suporte técnico (por exemplo, Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware ou Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware) ou todos devem ficar sem suporte, se o hardware de ponto de venda forem: (i) do mesmo tipo (por exemplo, estações de trabalho); (ii) localizados no mesmo local físico; e (iii) se beneficiarem em alguma forma do seu suporte de um sistema de hardware de ponto de venda coberto (por exemplo, incluindo sistemas de hardware que compartilham atualizações, correções, reparos, alertas de segurança, soluções alternativas, assistência para configuração ou instalação ou peças com um sistema de hardware coberto). Os sistemas de hardware cujos serviços chegaram ao fim da vida útil ou foram registrados por você na Oracle como aposentados são excluídos da política acima.

Se adicionar Suporte Estendido para Sistemas Operacionais, você ainda deverá manter o Suporte Premier para Sistemas ou Suporte Premier para Sistemas Operacionais para todo o seu sistema de hardware. Sujeito à disponibilidade, você deve adquirir o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais para todo o seu sistema de hardware que executa tal versão.

## Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle

Se o Oracle Premier Support for Systems, o Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware, o Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware, ou Suporte Premier para Oracle Communications Network ficar expirado por mais de 90 dias ou não for adquirido no momento da compra do sistema de hardware, o sistema de hardware deverá ser qualificado como pronto para o serviço antes que o suporte técnico possa ser restabelecido. Para a qualificação como pronto para o serviço, você deve adquirir o Serviço de Qualificação do Suporte Premier (nas remunerações então correntes) e atender a todos os requisitos definidos pela equipe de serviço para obter um certificado de qualificação para o seu sistema de hardware.

Em caso de expiração do suporte técnico ou caso o mesmo não tenha sido originalmente adquirido com o sistema de hardware, uma remuneração de restabelecimento será calculada. A remuneração de restabelecimento é calculada da seguinte forma: (a) se o suporte técnico estiver expirado, a remuneração de restabelecimento será de 150% da última remuneração anual de suporte técnico paga para o respectivo sistema de hardware coberto; ou (b)

se você nunca adquiriu suporte técnico para o respectivo sistema de hardware, a remuneração de restabelecimento será de 150% sobre a remuneração líquida de suporte técnico que teria sido cobrada se o suporte fosse adquirido originalmente para o respectivo sistema de hardware 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 em (b) será proporcional ao período a partir da data original da entrega do sistema de hardware.

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) se o suporte técnico expirar, a remuneração de suporte técnico para um período de suporte de doze meses será a última remuneração de suporte técnico anual paga para o respectivo sistema de hardware; (ii) se você nunca adquiriu suporte técnico para os respectivos sistemas de hardware, a remuneração de suporte técnico anual será a remuneração que teria sido cobrada se o suporte tivesse sido adquirido originalmente para o respectivo sistema de hardware 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.

Se você adquiriu previamente suporte técnico de um distribuidor Oracle autorizado e agora está adquirindo suporte técnico diretamente da Oracle, poderá haver um acréscimo à remuneração de restabelecimento e à remuneração de suporte técnico do sistema de hardware.

### Atualização do Seu Nível de Suporte

Caso tenha adquirido o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais e decida posteriormente atualizar para o Suporte Oracle Premier para Sistemas, o seu sistema de hardware deverá ser qualificado como pronto para o serviço antes que o suporte técnico possa ser atualizado. Para a qualificação como pronto para o serviço, você deve adquirir o Serviço de Qualificação do Suporte Premier (nas remunerações então correntes) e atender a todos os requisitos definidos pela equipe de serviço para obter um certificado de qualificação para o seu sistema de hardware. Você estará sujeito a uma remuneração de atualização equivalente à diferença de preço entre o Suporte Oracle Premier para Sistemas e o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais. Tal diferença será proporcional à data de expiração de qualquer Suporte de Sistema anterior (ou à data de pedido do hardware caso o Suporte de Sistema nunca tenha sido adquirido).

### Preços após a Redução do Sistema de Hardware Coberto ou Nível de Serviço


Os preços do suporte se baseiam no nível de suporte e no número de sistemas de hardware cobertos para o qual o suporte é solicitado. Se o (i) seu sistema de hardware atingir o término dos serviços ou (ii) você notificar a Oracle de que está aposentando o sistema de hardware, ou ainda se (iii) você mudar o nível de serviço de todos os seus sistemas, a Oracle reduzirá sua remuneração de suporte na próxima renovação destas reduções.

### Sistemas de Hardware Sem Suporte

Os clientes com sistemas de hardware sem suporte não estão autorizados a baixar ou receber: versões de manutenção, correções, atendimento telefônico ou quaisquer outros serviços de suporte técnico para os sistemas de hardware sem suporte. Peças em um sistema de hardware coberto não poderão ser transferidas a um sistema sem suporte. Os pacotes de CD ou programas adquiridos ou baixados para avaliação, uso com outros programas suportados, ou adquiridos ou baixados como mídia de substituição não poderão ser usados para atualizar os sistemas de hardware sem suporte.

### 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, treinamento básico do produto e, se necessário, 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 sistemas de hardware suportados da Oracle e seu ambiente Oracle a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Oracle na análise e na resolução das 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 uma outra pessoa.

Você pode designar uma pessoa como contato principal e quatro de reserva (“contato técnico”) por local de data center, para servir como ligação com a OSS. Para cada US\$ 250.000 em remunerações líquidas de suporte por localização de data center, você tem a opção de indicar dois contatos técnicos principais e quatro contatos técnicos de reserva por local de data center. 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.

### Suporte de Primeira e Segunda Linha

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

Se, após enviaar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos sistemas de hardware suportados, você poderá contatar a Oracle para “Suporte de Segunda Linha”. Você deverá enviaar esforços comerciais razoáveis para permitir à Oracle o acesso necessário (por exemplo, aceitar conexões remotas, fornecer Arquivos do Explorer e/ou Arquivos Principais) necessários para o fornecimento do Suporte de Segunda Linha.

O Suporte de Segunda Linha inclui (i) um diagnóstico de problemas relativos aos sistemas de hardware suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos sistemas de hardware suportados, para que o desempenho de tais sistemas de hardware 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 recomendar alterações específicas na organização e nos processos para ajudá-lo no que se refere às práticas padrão recomendadas acima.

### Atualizações de Programa

“Atualização” significa uma versão subsequente do programa que a Oracle disponibiliza de maneira geral para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer remuneração adicional, exceto despesas de envio, se aplicável, desde que você tenha adquirido uma oferta de suporte técnico que inclua atualizações de software para tais licenças para o período de tempo pertinente. 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 Término dos Serviços

Poderá ser necessário, (i) como parte do ciclo de vida do produto ou (ii) se um fornecedor retirar o suporte do seu produto ou o relacionamento com o fornecedor for extinto, anunciar uma data de Término dos Serviços para um sistema de hardware e, assim, a Oracle reserva-se esse direito. A Oracle envidará esforços razoáveis para fornecer uma notificação com 12 meses de antecedência ao Término dos Serviços. As informações de Término dos Serviços estão disponíveis em [My Oracle Support](#). As informações sobre Término dos Serviços estão sujeitas a alterações.

Similarmente, no caso de um componente (ou suporte) de um produto integrado de hardware ou software de terceiro ser aposentado pelo fabricante ou pelo fornecedor de tal produto, ou caso a Oracle determine em boa-fé que não é mais praticável para a Oracle fornecer suporte para tal componente ou produto, a Oracle deixará de fornecer suporte para tal produto de hardware ou software.

## Outros Produtos de Terceiros

A Oracle não presta nenhum serviço de suporte técnico a hardware com garantia de terceiros (hardware identificado em seu pedido com uma declaração de que a garantia será prestada por um terceiro) ou a quaisquer produtos de terceiros instalados ou anexados ao sistema de hardware por você ou seu representante que não seja Oracle (coletivamente, “outros produtos de terceiros”). Além disso, se outros produtos de terceiros forem instalados, ou apresentarem falhas, de modo a danificar o sistema de hardware da Oracle, o suporte técnico não cobrirá tal dano. Outros produtos de terceiros também poderão impedir e/ou adicionar custos na obtenção de suporte técnico para certas condições de falha. Falhas de interoperabilidade, de sincronização e intermitentes são alguns exemplos de condições de falha que podem exigir a remoção ou a substituição do produto de terceiros do sistema de hardware da Oracle. A substituição ou o reparo de qualquer componente danificado nessas situações estará sujeito a cobranças adicionais.

Para tais condições de falha direta ou indiretamente relacionadas a outros produtos de terceiros (que podem incluir qualquer componente que acessa ou que se conecta ao produto e que exibe falhas), a Oracle poderá, a seu critério, remover os outros produtos de terceiros ou exigir que o cliente remova os outros produtos de terceiros antes de iniciar o processo de solução de problemas. Os serviços da Oracle para remoção de outros produtos de terceiros estarão sujeitos à cobrança adicional e, se for determinado que a causa da falha é um outro produto de terceiros, a Oracle cobrará por toda a chamada de serviço.

Se for determinado que outros produtos de terceiros não foram a causa da falha (por exemplo, se o problema ocorresse mesmo se os outros produtos de terceiros não tivessem sido instalados ou anexados ao sistema de hardware), a chamada de serviço da Oracle será abordada sob os termos de qualquer contrato de suporte técnico existente com a Oracle; desde que a remoção de quaisquer outros produtos de terceiros pela Oracle esteja sujeita a cobranças adicionais.

## Atualização de Tecnologia

Se adquirir um novo sistema de hardware e suporte técnico da Oracle ou de um parceiro Oracle autorizado, você será qualificado a receber um crédito por não utilização de suporte no sistema de hardware desativado que estiver coberto sob um contrato de suporte ativo com a Oracle. Para ser qualificado para o crédito, você deve preencher o Formulário de Desativação de Sistema de Hardware, que pode ser encontrado [aqui](#) e enviá-lo em até um ano a contar da data de entrega do novo sistema de hardware. Se um crédito por não utilização de suporte for aplicado, tal crédito será calculado a partir da data de recebimento do Formulário de Desativação de Sistema de Hardware pela Oracle até o fim do período de suporte atual do sistema de hardware desativado. O crédito por não utilização de suporte não poderá exceder o total da remuneração de suporte anual do novo sistema de hardware.

## 3. SUPORTE VITALÍCIO

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Oracle Premier para Sistemas, Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade, Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade da Oracle, e Suporte Premier para Oracle Communications Network
- Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (se oferecido)
- Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais

Uma descrição dos serviços disponíveis no Suporte Oracle Premier para Sistemas, Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, Suporte Premier para Varejo e Hospitalidade da Oracle, Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade da Oracle, Suporte Premier para Oracle Communications Network, Suporte Estendido para Sistemas Operacionais e Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais está incluída na seção abaixo sobre Níveis de Suporte Técnico da Oracle.

Quando oferecidos, o Suporte Oracle Premier para Sistemas, Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE e Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade, Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade da Oracle, e Suporte Premier para Oracle Communications Network estarão disponíveis por, no mínimo, cinco anos a contar da última data de envio do sistema de hardware. Quando oferecido, o suporte de sistemas operacionais incluído sob o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais estará disponível por dez anos a contar da data em que o sistema operacional se tornar disponível, exceto conforme determinado abaixo. Se oferecido, o suporte de versões específicas do sistema operacional poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais. Além da remuneração de suporte técnico, uma remuneração de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais se aplica para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais for adquirido. Alternativamente, e se oferecido, o suporte de versões específicas do sistema operacional poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais, que estará disponível enquanto você mantiver o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais do seu sistema de hardware da Oracle.

Se um sistema operacional incluído no Suporte Oracle Premier para Sistemas passar para o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais e/ou para o Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais, você poderá manter o Suporte Oracle Premier para Sistemas, com exceção de que o suporte técnico recebido para o sistema operacional será fornecido de acordo com o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais ou Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais, conforme descrito acima e na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

Consulte o documento anexo intitulado “[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Sistema Operacional e Software da Sun](#)” (PDF) para versões de programa Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM que estão ou estarão cobertas pela Política de Suporte Vitalício.

#### Observações:

Oracle Linux versões 3 e 4: o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ficará disponível por oito anos a partir da data em que uma versão do sistema operacional estiver disponível.

Oracle Linux versões 5, 6, 7 e 8: o Suporte Oracle Premier para Sistemas ou o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ficará disponível por dez anos a partir da data em que uma versão do programa Oracle Linux se torne disponível de maneira geral.

**Exceções** - para clientes com um contrato de suporte atual em execução:



- **Oracle Linux 6 nos sistemas da Oracle Exalogic:** a taxa de Suporte Estendido foi cancelada pelo período de abril de 2021 a agosto de 2024. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido durante tais períodos conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

## 4. NÍVEIS DE SUPORTE TÉCNICO DA ORACLE PARA SISTEMAS

### Níveis de Suporte Oracle Premier para Sistemas

O Suporte Oracle Premier para Sistemas consiste de serviços de suporte dos sistemas de hardware, software de sistema operacional e software integrado (incluindo opções de software integrado). Para sistemas de hardware, esse suporte está limitado ao (i) hardware de servidor e armazenamento e (ii) hardware Tekelec BNS e PIC. Para servidores Oracle, este suporte se aplica aos seguintes softwares: Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM. Para hardware Tekelec BNS e PIC, esse suporte se aplica ao software do sistema operacional incluído com o sistema de hardware.

A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Oracle Premier para Sistemas consiste de:

- Atualizações de programa, correções, correções de segurança e alertas de segurança para software de sistema operacional e software integrado
- Atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris
- Ferramentas de atualização
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos produtos Oracle
- Principais versões de tecnologias e produtos de software de sistema operacional e software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas, a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Instalação de atualizações de software integrado especificadas como Instaláveis pela Oracle no “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado](#)”
- Suporte de hardware no local para peças de sistemas de armazenamento ou servidor da Oracle designadas como Peças de Substituição em Campo no “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado](#)”
- Pedidos de Alteração de Campo – recomendações de modificação do sistema
- 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
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Acesso a certas correções de segurança do Oracle Linux que podem ser aplicadas enquanto o sistema de hardware está em funcionamento e que não requerem a reinicialização do sistema
- Certificação de hardware
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux ou Oracle VM disponibilizada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux ou Oracle VM estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e fazer download do Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- O acesso aos Serviços Platinum é descrito em [www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf](http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf)
- Acesso ao Oracle Enterprise Tape Analysis e aos serviços de Recuperação de Dados para a mídia de fita Oracle StorageTek especificado em [www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf](http://www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf)
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

#### Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Escopo da Cobertura](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou em <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportados estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. O uso das ferramentas por você é voluntário; entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas suportados adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

#### Manutenção do Sistema

Você concorda em realizar a manutenção recomendada do sistema, incluindo, entre outros, a instalação de atualizações de software do sistema ou do software integrado, a manutenção dos sistemas de arquivo, a substituição dos filtros de ar e baterias, conforme necessário, e o rastreamento de informações proativas de diagnóstico.

#### Substituição de Peças de Hardware

Se a Oracle determinar que a substituição de uma peça de hardware é necessária, a Oracle enviará uma peça de substituição ao seu endereço de acordo com o “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado](#)”. A Oracle enviará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de forma consistente com as Metas de Tempo de Resposta para Suporte de Hardware descritas abaixo, salvo indicação em contrário neste documento. As peças de substituição serão novas ou terão qualidade de novas. Após cinco anos da última data de envio, as peças de substituição poderão não estar disponíveis e/ou o tempo de resposta para o envio das peças poderá sofrer atrasos.

#### Devolução de Peças com Defeito

Se a Oracle enviar uma peça de substituição a você, você garantirá que a peça com defeito será devolvida à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle (a menos que haja um contrato entre você e a Oracle que permita manter as peças defeituosas). Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outras, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido (“unidades”) antes de devolver as unidades para reparo ou substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir a remoção de qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver todas as unidades; caso precise de ajuda para remover essas mídias de uma unidade, entre em contato com a OSS para ajudá-lo com a remoção. O título da peça defeituosa deverá ser transferido de volta à Oracle mediante remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver as peças defeituosas dentro de 45 dias após o envio a você, será cobrado um mínimo de US\$ 500,00 ou a remuneração vigente no momento (o que for maior) pela peça defeituosa.

#### Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais

O Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais consiste em serviços de suporte para (i) Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM e (ii) software integrado (incluindo opções de software integrado).

A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais consiste em:

- Atualizações de programa, correções, correções de segurança e alertas de segurança para software de sistema operacional e software integrado
- Atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris
- Ferramentas de atualização
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos produtos Oracle
- Principais versões de tecnologias e produtos de software de sistema operacional e software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas, a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Instalação de atualizações de software integrado especificadas como Instaláveis pela Oracle no [“Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado”](#)
- 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
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Acesso a certas correções de segurança do Oracle Linux que podem ser aplicadas enquanto o sistema de hardware está em funcionamento e que não requerem a reinicialização do sistema
- Certificação de hardware
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux ou Oracle VM disponibilizada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux ou Oracle VM estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e fazer download do Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

#### Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou em <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportados estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. O uso das ferramentas por você é voluntário; entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

## Suporte Estendido para Sistemas Operacionais

O Suporte Estendido para Sistemas Operacionais poderá ser oferecido para determinadas versões do Oracle Solaris, do Oracle Linux e do Oracle VM após o término do Suporte Premier. Consulte as Políticas de Suporte Vitalício da Oracle para obter informações adicionais. Quando o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais é oferecido, ele é disponibilizado de maneira geral para a versão de código final de um programa.

A menos que declarado em contrário nesta seção, as versões de software suportadas dos sistemas operacionais Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM para as quais o Suporte Estendido para Sistemas Operacionais é oferecido e no ciclo de vida de Suporte Estendido receberão o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou o suporte técnico para Oracle Solaris, Oracle Linux e Oracle VM sob o Suporte Oracle Premier para Sistemas limitadas ao seguinte:

- Atualizações de programas
- Correções, correções de segurança, alertas de segurança e atualizações de correções críticas para o software de sistema operacional Oracle Solaris
- Acesso às correções e reparos do sistema operacional Oracle Linux para errata de segurança crítica e correções de bug críticos de alto impacto selecionadas. Essas atualizações serão limitadas aos pacotes listados na lista de inclusão em <https://linux.oracle.com/es/package-list.html>
- Acesso às correções e às correções de software do Oracle VM para errata de segurança crítica e correções de erros críticos de alto impacto
- Ferramentas de atualização
- Principais versões de tecnologias e produtos de software para o sistema operacional Oracle Solaris, se e quando disponibilizadas sob 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 ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet, 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 à Oracle Unbreakable Linux Network
- Acesso a certas correções de segurança do Oracle Linux que podem ser aplicadas enquanto seu sistema de hardware está em funcionamento e que não requerem a reinicialização do sistema
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e baixar o Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido para Sistemas Operacionais não inclui:

- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos programas da Oracle
- Certificação de hardware
- Backport de correções para qualquer programa Oracle Linux ou programa VM

Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Escopo de Cobertura](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou em <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportado estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. O uso das ferramentas é voluntário. Entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.



3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

## Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais

O Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais pode estar disponível para determinadas versões de software de sistema operacional. As versões de programa qualificadas para receber Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais receberão o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou suporte técnico para o sistema operacional sob o Suporte Oracle Premier para Sistemas, limitado ao seguinte:

- Atualizações de programa, correções, reparos, correções de segurança e alertas de segurança para software de sistema operacional e software integrado criado durante o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais).
- Atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris criadas durante o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais).
- Acesso às correções e reparos do sistema operacional Oracle Linux para errata de segurança crítica e correções de bug críticos de alto impacto selecionadas criadas durante o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais) Essas atualizações serão limitadas aos pacotes listados na lista de inclusão em <http://linux.oracle.com/es/packagelist.html> e podem ser aplicadas enquanto seus sistemas suportados estiverem operando sem precisar de reinicialização do sistema.
- Acesso às correções e reparos do software Oracle VM para errata de segurança crítica e correções de bug críticos de alto impacto selecionadas criadas durante o Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais).
- Ferramentas de atualização criadas durante o período de Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais ou Suporte Oracle Premier para Sistemas e Suporte Estendido para Sistemas Operacionais (caso seja oferecido e apenas após o término do período de Suporte Estendido para Sistemas Operacionais).
- Versões de manutenção geral, versões de funções selecionadas e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável
- 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,
- Direito de usar o Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acessar e fazer download do Oracle Enterprise Manager Ops Center, acesse <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para Sistemas Operacionais não inclui:

- Atualizações de novos programas, correções, correções de segurança, alertas de segurança, versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentos
- Novas atualizações de correção crítica para software de sistema operacional Oracle Solaris
- Novas ferramentas de atualização
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros ou da maioria dos novos produtos Oracle
- 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
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

Tendo em vista que as versões do programa suportadas pelo Suporte Sustentado já não são totalmente suportadas, as informações e capacidades relativas a essas versões podem ser limitadas.

Observações:

1. A assistência de solicitação de serviço para Oracle Linux e Oracle VM também inclui, dentre outras coisas, tópicos de suporte conforme fornecidos no documento [Escopo de Cobertura](#) (PDF).
2. A Oracle disponibilizou para download <https://linux.oracle.com> certas ferramentas necessárias para permitir que as correções de segurança aplicáveis do Oracle Linux sejam aplicadas aos seus sistemas de hardware suportados enquanto tais sistemas de hardware suportado estejam em funcionamento. Essas ferramentas estão sujeitas à seção “Ferramentas Usadas para Prestar os Serviços de Suporte” abaixo e poderão ser licenciadas sob termos de licença separados. Seu uso das ferramentas é voluntário; entretanto, se você não utilizar a ferramenta (a) não poderá fazer download e aplicar as correções de segurança enquanto o sistema de hardware suportado está em funcionamento, e (b) deverá reiniciar o sistema de hardware suportado para aplicar a correção de segurança.
3. Os serviços de suporte para Oracle Linux e Oracle VM podem incluir também o direito de usar certos softwares ou ferramentas adicionais durante o período de suporte pelo qual remunerações para os serviços de suporte foram pagas. Os termos de licença para quaisquer tais softwares ou ferramentas, assim como restrições associadas a eles, serão referenciados na documentação do programa. A documentação do programa também inclui uma lista de programas adicionais que são suportados sob cada nível de serviço do Suporte Técnico Oracle para Sistemas. A documentação do programa está disponível em [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

## Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle

O Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle consiste em serviços de suporte para sistemas de hardware de ponto de venda. Os sistemas de hardware de ponto de venda compreendem: estações de trabalho, tablets, aparelhos móveis, scanners, impressoras, gavetas de caixa, expositores e soluções de pagamento (“Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle”). Observe que o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle deve seguir os a política de equiparação de níveis de serviço para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle, descrita na [seção Equiparação de Níveis de Serviço](#) acima.

O Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle compreende:

- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Suporte para hardware no local para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle especificados como Unidades Substituíveis em Campo no “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle](#)”. A disponibilidade depende do país.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal



**Observação:**

- Os cabos de força e as gavetas de caixa até os plugues que estão incluídos nos pacotes de Hardware são considerados itens de consumo e não têm suporte do Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle.

Esforços razoáveis serão envidados 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 <sup>1</sup>	META DE TEMPO DE RESPOSTA	ATUALIZAÇÃO OU RESOLUÇÃO
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

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

- Severidade 1\*: grande interrupção de serviço (por exemplo, uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2\*: interrupção severa do sistema (por exemplo, uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3\*: falha de função única (por exemplo, uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)
- Severidade 4\*: problema ou questão pequena/procedural (por exemplo, questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

### **Manutenção do Sistema**

Você concorda em realizar manutenção de sistema no Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle conforme a prescrição da Oracle na documentação do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle pertinente.

### **Substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle**

Se a Oracle determinar a necessidade de substituição de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle, a Oracle enviará o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle ("hardware de substituição") ao seu endereço. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de acordo com as diretrizes de meta de tempo de resposta definidas abaixo na seção Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware. O hardware de substituição será novo ou terá qualidade de novo. Não obstante o disposto acima, após cinco anos da última data de envio, o hardware de substituição para o Hardware de Varejo e Hospitalidade da

Oracle poderá não estar disponível e/ou as diretrizes de meta de tempo de resposta para o envio das peças de substituição poderão sofrer atrasos.

### **Devolução de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle com Defeito**

Se a Oracle enviar hardware de substituição a você, a menos que seja determinado de outra maneira no pedido, você garantirá que o hardware com defeito seja devolvido à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle. Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outras, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido (“unidades”) antes de devolver as unidades para reparo ou substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir a remoção de qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver todas as unidades; caso precise de ajuda para remover essas mídias de uma unidade, entre em contato com a OSS para ajudá-lo com a remoção. O título da peça defeituosa deverá ser transferido de volta à Oracle mediante remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver o hardware defeituoso em até 45 dias do envio a você e/ou se a Oracle determinar que o hardware defeituoso foi usado de maneira abusiva ou de maneira diferente daquela determinada na documentação relevante, será cobrado um mínimo de US\$ 500,00 ou a remuneração vigente no momento (o que for maior) pela peça defeituosa.

### **Oracle Advanced Parts Exchange para Hardware de Varejo e Hospitalidade**

O Oracle Advanced Parts Exchange para Hardware de Varejo e Hospitalidade consiste de serviços de suporte para sistemas de hardware de ponto de venda. Sistemas de hardware de ponto de venda compreendem: estações de trabalho, tablets, aparelhos móveis, scanners, impressoras, gavetas de caixa, expositores e soluções de pagamento (“Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle”). Observe que o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle deve seguir a política de equiparação dos níveis de serviço do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle descrita na [seção Equiparação dos Níveis de Serviço](#) acima.

O Oracle Advanced Parts Exchange para Hardware de Varejo e Hospitalidade consiste em:

- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Assistência com troca de peças em dias úteis
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Observação:

- Os cabos de força e as gavetas de caixa até os plugues que estão incluídos nos pacotes de Hardware são considerados itens de consumo e não têm suporte do Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle.

Esforços razoáveis serão envidados 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 <sup>1</sup>	META DE TEMPO DE RESPOSTA	ATUALIZAÇÃO OU RESOLUÇÃO
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

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

- Severidade 1\*: grande interrupção de serviço (por exemplo, uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2\*: interrupção severa do sistema (por exemplo, uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3\*: falha de função única (por exemplo, uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)
- Severidade 4\*: problema ou questão pequena/procedural (por exemplo, questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

### **Manutenção do Sistema**

Você concorda em realizar manutenção de sistema no Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle conforme a prescrição da Oracle na documentação do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle pertinente.

### **Substituição do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle.**

Se a Oracle determinar que a substituição do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle é necessária, a Oracle enviará o Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle de substituição ("hardware de substituição") ao seu local. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar hardware de substituição a você de acordo com as diretrizes de meta de tempo de resposta acima. O hardware de substituição será novo ou terá qualidade de novo. Não obstante o disposto acima, cinco anos após a última data de envio, o hardware de substituição do Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle poderá não estar disponível e/ou as diretrizes de meta de tempo de resposta para o envio das peças poderão sofrer atrasos.

### **Devolução de Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle com Defeito**

Se a Oracle enviar hardware de substituição a você, a menos que seja determinado de outra maneira no pedido, você garantirá que o hardware com defeito seja devolvido à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle. Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outros, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido ("unidades") antes de devolver as unidades para reparo/substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir que você removeu qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver qualquer unidade. Se precisar de assistência com a remoção de tal mídia de uma unidade, entre em contato com a OSS para obter auxílio com sua remoção. A propriedade da peça defeituosa deverá ser transferida de volta à Oracle mediante a remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver o hardware defeituoso em até 45 dias após o envio a você e/ou se a Oracle determinar que o hardware defeituoso foi usado de maneira abusiva ou de maneira diferente daquela determinada na documentação relevante, será cobrado um mínimo de US\$ 500,00 ou a remuneração vigente no momento (o que for maior) pela peça defeituosa.

## Suporte Premier para Oracle Communications Network

O Suporte Premier para Oracle Communications Network consiste em serviços no suporte aos sistemas de hardware e software integrado (incluindo opções de software integrado) para (i) produtos de hardware Oracle Communications EAGLE e (ii) produtos de hardware Oracle Acme Packet, exceto quando especificado de outra maneira nesta seção. Os produtos de hardware Oracle Communications EAGLE e os produtos de hardware Oracle Acme Packet serão referenciados coletivamente nesta seção como, “Hardware da Oracle Communications Network”. Os produtos de hardware Oracle Acme Packet a seguir estão excluídos e não estão qualificados para receber o Suporte Premier para Oracle Communications Network: Produtos de hardware Oracle Acme Packet 1100, 3820, e AP3900 software integrado Oracle Enterprise Session Border Controller, software integrado Oracle Communications Applications Session Border Controller e software integrado Oracle Enterprise Communications Broker.

O Suporte Premier para Oracle Communications Network consiste em:

- Atualizações de programa, reparos e alertas de segurança para software integrado (incluindo opções de software integrado)
- Instalação remota de software integrado (incluindo opções de software integrado) para hardware Oracle Communications EAGLE
- Principais versões de tecnologias e produtos de software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões de funcionalidades selecionadas e atualizações de documentação
- 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

### Manutenção do Sistema

Você concorda em realizar manutenção de sistema no Hardware da Oracle Communications Network conforme a prescrição da Oracle na documentação do Hardware da Oracle Communications Network pertinente.

### Substituição de Peças de Hardware

Se a Oracle determinar que a substituição de uma peça de Hardware da Oracle Communications Network é necessária, a Oracle enviará uma peça de Hardware da Oracle Communications Network para substituição ao seu endereço de acordo com o “[Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado](#)”. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de forma consistente com as Metas de Tempo de Resposta para Suporte de Hardware descritas abaixo, salvo indicação em contrário neste documento. As peças de substituição serão novas ou terão qualidade de novas. Após cinco anos da última data de envio, as peças de Hardware da Oracle Communications Network de substituição poderão não estar disponíveis e/ou o tempo de resposta para o envio das peças poderá sofrer atrasos.

### Devolução de Peças com Defeito

Se a Oracle enviar uma peça de substituição a você, você garantirá que a peça com defeito será devolvida à Oracle de acordo com todas as instruções de envio ou transporte da Oracle (a menos que haja um contrato entre você e a Oracle que permita manter as peças defeituosas). Você é responsável por remover todas as informações e dados armazenados em quaisquer unidades, incluindo, entre outras, unidades de disco rígido e unidades de estado sólido (“unidades”) antes de devolver as unidades para reparo ou substituição. Você não pode desmagnetizar os discos rígidos antes de devolvê-los à Oracle. Você é responsável por garantir a remoção de qualquer tipo de mídia removível (por exemplo, fitas) antes de devolver todas as unidades; caso precise de ajuda para remover essas mídias de uma unidade, entre em contato com a OSS para ajudá-lo com a remoção. O título da peça defeituosa deverá ser transferido de volta à Oracle mediante remoção do seu sistema de hardware. Se você não devolver as peças defeituosas dentro de 45 dias após o envio a você, será cobrado um mínimo de US\$ 500,00 ou a remuneração vigente no momento (o que for maior) pela peça defeituosa.



Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications Network, serão envidados 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 <sup>1</sup>	TEMPO DE RESTAURAÇÃO REMOTA <sup>2</sup>	TEMPO DE RESOLUÇÃO <sup>3</sup>
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

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

1. Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
2. Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao sistema de hardware em questão até a notificação da Oracle de que uma resolução foi oferecida. Os cronogramas de Tempo de Restauração Remota não se aplicam se (i) você não tiver peças reservas no local, (ii) forem necessárias alterações no código do software integrado ou da opção de software integrado, ou (iii) a Oracle precisar prestar assistência no local.
3. Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

### Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE

**A partir de 7 de julho de 2015, o Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE não estará mais disponível com os novos pedidos de primeiro ano de licença e suporte técnico.** Se você estiver sob um contrato de suporte ativo para Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, você poderá continuar a renovar o Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE.

O Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE é composto por serviços que apoiam sistemas de hardware e software integrado (incluindo opções de software integrado) apenas para produtos de hardware Oracle Communications EAGLE.

O Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE consiste em:

- Atualizações de programa, reparos e alertas de segurança para software integrado (incluindo opções de software integrado)
- Instalação remota de software integrado (incluindo opções de software integrado)
- Principais versões de tecnologias e produtos de software integrado (incluindo opções de software integrado), se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões de funcionalidades selecionadas e atualizações de 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

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, serão envidados 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 <sup>1</sup>	TEMPO DE RESTAURAÇÃO REMOTA <sup>2</sup>	TEMPO DE RESOLUÇÃO <sup>3</sup>
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

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

1. Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
2. Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao sistema de hardware em questão até a notificação da Oracle de que uma resolução foi oferecida. Os cronogramas de Tempo de Restauração Remota não se aplicam se (i) você não tiver peças reservas no local, (ii) forem necessárias alterações no código do software integrado ou da opção de software integrado, ou (iii) a Oracle precisar prestar assistência no local.
3. Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

## 5. SERVIÇOS ADICIONAIS DISPONÍVEIS PARA COMPRA

### Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle

O Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle permite manter itens qualificados que foram removidos do seu sistema de hardware, conforme definido pela Oracle a seu critério exclusivo. Para efeitos deste serviço, os itens qualificados são os seguintes:

- (i) unidades de disco rígido (HDDs);
- (ii) unidades em estado sólido (SSDs); e
- (iii) unidades de memória persistente (PMEMs).

O Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle consiste no seguinte:

Se a Oracle determinar, a seu critério, que os itens qualificados precisam ser substituídos, a Oracle enviará peças de substituição ao seu endereço, de acordo com o [“Quadro de Método de Entrega: Peças de Substituição e Instalação de Atualizações de Software Integrado”](#). A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar peças de substituição a você de forma consistente com as Metas de Tempo de Resposta no Local para Suporte de Hardware descritas abaixo. As peças de substituição serão novas ou terão qualidade de novas. Após cinco anos da última data de envio, as peças de substituição poderão não estar disponíveis e/ou o tempo de resposta para o envio das peças poderá sofrer atrasos.

Se você adquirir o Serviço de Retenção de Dispositivos e Dados do Cliente da Oracle, você será responsável pela eliminação/destruição adequada dos itens aplicáveis. Se você não devolver uma peça defeituosa que não seja qualificada para retenção (DDR), será cobrada a remuneração vigente no momento, ou um mínimo de US\$ 500,00 (o que for maior), pela peça defeituosa.

### Oracle Onsite Spares

O Oracle Onsite Spares fornece entrega e manutenção de peças no seu local designado. Este serviço inclui apenas as peças especificadas no seu pedido.

O Oracle Onsite Spares consiste no seguinte:

- Peças



- Manutenção e substituição de peças
- Instalação das peças no local
- Inventário físico anual
- Recuperação de peças no final do Período de Suporte

Se você adquirir o Oracle Onsite Spares, você deverá:

- Fornecer uma área de armazenamento segura para as peças, marcadas de forma clara como “Propriedade da Oracle”. Garantir que (i) a entrada em tal área segura se restrinja aos funcionários diretamente envolvidos no envio e recebimento de peças e que (ii) todos os acessos de pedestres e veículos às instalações do seu depósito sejam protegidos contra o acesso não autorizado.
- Fornecer um ponto de contato designado. Para adquirir o Oracle Onsite Spares, você deve manter o Suporte Oracle Premier para Sistemas.

A Oracle manterá o título e a propriedade das peças, a menos ou até que a peça seja trocada por uma peça danificada ou com falha e instalada em um sistema de hardware. Além disso, com a transferência do título da peça a você, o título da peça idêntica danificada ou com falha é transferido à Oracle.

Se você renovar o Oracle Onsite Spares, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Oracle Onsite Spares 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.

## Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Se você adquirir o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring como descrito [aqui](#).

## Suporte Avançado ao Cliente

Se você adquirir qualquer dos serviços Avançados de Suporte ao Cliente a seguir em seu pedido, a Oracle prestará os serviços conforme a descrição do serviço aplicável no documento de Descrições de Serviço de ACS publicado em [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts):

- Oracle Business Critical Service for Systems (para Clientes contratados antes de 05 de junho de 2020)
- [Suporte Prioritário da Oracle](#)
- Suporte Prioritário da Oracle para Sistemas (somente para Sistemas)
- [Suporte Prioritário da Oracle para Hotel e Alimentação e Bebidas](#)
- [Suporte Prioritário da Oracle Advantage](#)
- [Suporte Prioritário da Oracle Connected](#)
- [Assistência Funcional da Oracle para Varejo e Hospitalidade](#)

Instalações Padrões de Sistemas da Oracle:

- [Anexo de Instalação Padrão de Sistema da Oracle \(“OSS”\) - Serviço Básico](#)
- [Anexo de Instalação Padrão de Sistema da Oracle \(“OSS”\) com Serviços de Auditoria no Local](#)
- [Anexo de Instalação Padrão de Sistema da Oracle \(“OSS”\) sem Serviços de Auditoria no Local](#)
- [Instalação e Configuração Padrão da Oracle para Sistemas](#)
- [Serviços de Configuração de Sistemas com Engenharia da Oracle](#)
- [Análise de Prontidão de Pré-Produção da Oracle para Serviço de Sistemas](#) ou [Análise de Prontidão de Pré-Produção da Oracle para Serviços Oracle Platinum](#)
- [Suporte de Ativação \(Go-Live\) da Oracle para Serviço de Sistemas](#) ou [Suporte de Ativação \(Go-Live\) da Oracle para Serviços Oracle Platinum](#)
- [Serviço de Instalação de Unidade Substituível do Cliente da Oracle](#)

## Serviços Profissionais da Tekelec da Oracle

Se você adquirir qualquer dos Serviços Profissionais de Tekelec abaixo em seu pedido, a Oracle prestará os serviços descritos nas [Descrições de Serviços Profissionais da Tekelec](#).

- Vistoria no Local de Engenharia do Hardware Oracle Communications – Por Nó Por Site
- Instalação do Hardware Oracle Communications – De acordo com a extensão do anexo do DC Frame ou do DC Application Frame
- Instalação do Hardware Oracle Communications - De acordo com o AC Frame
- Instalação do Hardware DC Oracle Communications – De acordo com o Frame – adições de prateleira e servidor de montagem do rack
- Instalação da Extensão do Hardware Oracle Communications – Servidor Blade AC ou DC/Cartão Eagle/Interruptores – De acordo com 16 cartões/interruptores por local
- Instalação da Extensão de Hardware AC Oracle Communications – Por Frame – Servidores de montagem de rack e adições de anexos AC

## 6. SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE ATRAVÉS DA INTERNET

### My Oracle Support

O My Oracle Support é o site de suporte da Oracle para hardware e sistemas. O acesso ao My Oracle Support é regido pelos [Termos de Uso do Oracle Support Portal](#). Os Termos de Uso do Oracle Support Portal estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. O acesso ao My Oracle Support fica limitado aos seus contatos técnicos designados.

### Oracle Unbreakable Linux Network

O acesso à Oracle Unbreakable Linux Network está incluído no Suporte Oracle Premier para Sistemas e no Suporte Oracle Premier para Sistemas Operacionais.

## 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 hardware (por exemplo, Oracle Shared Shell para hardware) e ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão de dados de configuração, por exemplo, Auto Service Request), para auxiliar na resolução de problemas. As ferramentas são licenciadas sob os [Termos de Uso do Oracle Support Portal](#) 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”). As ferramentas 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. As ferramentas podem estar sujeitas à disponibilidade para produtos selecionados.

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”), 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.

### **Solicitação Automática de Serviço**

A Solicitação Automática de Serviço (“ASR”) permite que os produtos Oracle habilitados para ASR iniciem automaticamente de uma solicitação de serviço quando falhas específicas de hardware ocorrerem, enviando informações de telemetria da falha à Oracle. Se o hardware habilitado para ASR for autorizado para o serviço, uma solicitação de serviço será iniciada em seu nome. As falhas específicas de hardware detectadas pela ASR variam de acordo com o tipo de produto, versão do produto e sistema operacional. Nem todas as falhas de hardware são detectadas ou enviadas à Oracle. A cobertura de falhas de ASR está sujeita a alterações pela Oracle a qualquer momento, sem notificação prévia.

## **8. PRÁTICAS GLOBAIS DE PROTEÇÃO DE DADOS NO SUPORTE AO CLIENTE**

Na medida em que você oferece informações pessoais à Oracle como parte da provisão de serviços de suporte técnico, a Oracle cumprirá o seguinte:

- A Política de Privacidade dos Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; e
- A versão aplicável do Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

No fornecimento de serviços de suporte técnico, a Oracle também cumprirá as proteções administrativas, físicas, técnicas e outras proteções aplicáveis, descritas nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#) da Oracle. 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 de serviços desses serviços de suporte técnico. Você é aconselhado a examinar as Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente, ocasionalmente. Para visualizar as alterações que foram feitas, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF).

Observe que os serviços de suporte técnico não são projetados para acomodar controles especiais de segurança ou privacidade que podem ser exigidos ao armazenar e processar certos tipos de dados sensíveis. Não envie nenhum dado sensível, como informações de saúde protegidas ou dados de cartão de pagamento, que exige controles de segurança e privacidade maiores ou diferentes dos especificados nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#). Informações sobre como remover dados sensíveis de seu envio estão disponíveis em My Oracle Support em [Doc ID 1227943.1](#).

Não obstante a restrição acima, se você quiser enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável (conforme a definição do termo no Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle) ou informações de saúde protegidas (“PHI”) sujeitas ao Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”, Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguros de Saúde) à Oracle como parte dos serviços de suporte técnico recebidos, você deve:

- Para PHI, firmar um contrato de associado comercial do HIPAA (conforme aplicável) com a Oracle que referencie e abranja especificamente seus serviços de suporte técnico;
- Enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI apenas em anexos de solicitação de serviço no portal do cliente do My Oracle Support;
- Não incluir nenhuma informação pessoa sujeita à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI no corpo das solicitações de serviço; (exceto as informações de contato exigidas para a Oracle responder à solicitação de serviço);
- Ao ser solicitado pelo My Oracle Support, indicar que o anexo de solicitação de serviço pode conter informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI (também pode ser designada como “Dados Pessoais da EEA” no My Oracle Support) ou PHI.

## 9. DEFINIÇÕES DE SEVERIDADE

Solicitações de serviço para os sistemas de hardware cobertos podem ser enviados por você através de sistemas de suporte ao cliente da Oracle através da Internet ou por telefone. O nível de severidade da solicitação de serviço será definido por você e pela Oracle e deve se basear nas seguintes definições:

### Severidade 1

Seu uso do sistema de hardware coberto é interrompido ou tão severamente impactado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência.

Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- 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
- Falha de funcionalidade do sistema causa perda de dados ou torna o sistema instável
- Mau funcionamento do sistema provoca a reinicialização, inatividade ou suspensão dos aplicativos de missão crítica do sistema

Exceto onde especificado em contrário, esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma hora. Para os esforços de resposta associados ao Suporte Premier do Oracle Communications EAGLE, consulte a seção Suporte Premier do Oracle Communications EAGLE, acima. Para os esforços de resposta associados ao Suporte Premier do Oracle Communications Network, consulte a seção Suporte Premier do Oracle Communications Network, acima.

Exceto onde especificado em contrário, a Oracle fornece suporte 24 horas para solicitações de serviço de Severidade 1 para sistemas de hardware 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, funcionalidades defeituosas ou com problema ocasionando impacto significativo nos aplicativos e/ou falhas frequentes de aplicativos, mas sem perda de dados; 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.

## 10. METAS DE TEMPO DE RESPOSTA NO LOCAL PARA SUPORTE DE HARDWARE

Exceto onde especificado em contrário neste documento, as metas de tempo de resposta para suporte de hardware são as especificadas abaixo. O tempo de resposta para Sun Ray Clients, independente do nível de severidade, está limitado à Troca Avançada de Peças com entrega no próximo dia útil no seu endereço. A meta de tempo de resposta do (i) hardware qualificado para Suporte Premier para Oracle Communications EAGLE, ou Suporte Premier para Oracle Communications Network e (ii) hardware Tekelec BNS e PIC, independentemente do nível de severidade, está limitada à Troca Avançada de Peças com envio da peça de substituição em até 48 horas após o reconhecimento por parte da Oracle de que a substituição da peça do hardware é necessária. As metas de tempo de resposta para produtos de hardware Oracle Talari e produtos de hardware Oracle Acme Packet, excluídos e não qualificados para Suporte para Oracle Communications Network, independentemente do nível de severidade, está limitado à Troca Avançada de Peças com envio no próximo dia útil ao seu endereço. Revise a seção Suporte Premier para Oracle Communications Network acima para obter os produtos de hardware Oracle Acme Packet excluídos. A meta de tempo de resposta para o Suporte Oracle Premier para Hardware de Varejo e Hospitalidade da Oracle e Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware (i) em um navio ou outro veículo aquático, independentemente do nível de severidade, são limitadas à Troca Avançada de Peças com envio da peça de reposição em até 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento pela Oracle do hardware com defeito e (iii) em um país insular, independentemente do nível de severidade, são limitadas à Troca Avançada de Peças com envio da peça de reposição em até 48 horas após o reconhecimento pela Oracle de que a substituição da peça de hardware é necessária. Exceto quando determinado pela frase acima, as metas de tempo de resposta para o Oracle Advanced Parts Exchange para Varejo e Hospitalidade, independentemente do nível de severidade, são limitadas ao Advanced Parts Exchange com entrega no próximo dia útil em seu endereço.

Consulte o documento em anexo intitulado “[Locais de Serviço da Oracle](#)” (PDF) para obter uma lista de locais de serviço.

### Severidade 1

Se a Oracle determinar, a seu critério, que o suporte no local é apropriado, um técnico enviado pela Oracle geralmente chegará ao seu endereço nos prazos especificados abaixo.

- Em 2 horas: O seu sistema de hardware coberto deve estar a uma distância de até 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
- Em 4 horas: O seu sistema de hardware coberto deve a uma distância de até 26 – 49 milhas/41 – 79 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
- No Dia Seguinte: O seu sistema de hardware coberto está a uma distância maior que 50 milhas/80 quilômetros de um local de serviço Oracle designado

## Severidade 2

Se a Oracle determinar, a seu critério, que o suporte no local é apropriado, um técnico enviado pela Oracle geralmente chegará no seu endereço nos prazos especificados abaixo. Tempos de resposta no local ocorrem apenas durante o horário comercial.

- Em 4 horas: O seu sistema de hardware coberto deve estar a uma distância de até 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
- No mesmo dia útil: O seu sistema de hardware coberto deve estar a uma distância de até 26 – 49 milhas/41 – 79 quilômetros de um local de serviço Oracle designado
- No Próximo Dia Útil: O seu sistema de hardware coberto está a uma distância maior que 50 milhas/80 quilômetros de um local de serviço Oracle designado

## Severidade 3

Se a Oracle determinar, a seu critério, que o suporte no local é apropriado, um técnico enviado pela Oracle geralmente chegará no seu endereço no próximo dia útil, no final do horário comercial local ou em um horário acordado mais tarde (por exemplo, janela de manutenção programada).

### Observações:

A localização geográfica do seu sistema de hardware coberto pode ocasionar indisponibilidade do serviço no local, ou aplicação de custos adicionais ou maiores tempos de resposta para Severidade 1, 2 e 3. A seu critério, a Oracle reserva o direito de ajustar os tempos de resposta no local para Severidade 1, 2 e 3 ou cobrar remunerações adicionais com base no local do sistema de hardware coberto. Os tempos de resposta atuais estão sujeitos a ações e condições além do controle da Oracle e, desta forma, a resposta da Oracle poderá sofrer atrasos. A Oracle não se responsabiliza por atrasos nas respostas provocados por fatores fora de seu controle. Você deve entrar em contato com um representante de Vendas de Suporte Oracle para obter mais informações sobre disponibilidade para os seus sistemas de hardware coberto.

## 11. INFORMAÇÕES DE CONTATO

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



**ADVANCED CUSTOMER SUPPORT**  
**ANEXO ORACLE PRIORITY SUPPORT FOR SYSTEMS**

Este anexo incorpora por referência os termos do pedido do Cliente para Suporte Oracle Priority para sistemas de hardware.

1. Descrição de Serviços A Oracle executará os seguintes serviços Oracle Priority Support for Systems para sistemas Oracle identificados no Documento de Configuração de Suporte Prioritário para Sistemas (os “Serviços”):
  - A. Gestão de Entrega de Suporte Um Gerente Técnico de Contas (“TAM, da sigla em inglês”) será designado para o Cliente durante o período de vigência. O TAM será o contato principal do Cliente para a administração dos Serviços e estará em comunicação com o Cliente em idioma local (exceto conforme estabelecido abaixo).
    1. O TAM fornecerá os seguintes serviços de suporte:
      - a. Preparar e manter relatórios trimestrais de andamento de serviço;
      - b. Documentar detalhes de contato para contatos chave na Oracle, contatos técnicos para os Serviços e equipe de gestão do Cliente (“Contatos do Cliente” e os procedimentos de escalonamento da Oracle (“Guia de Escalonamento de Contatos”));
      - c. Oferecer acesso a um portal web específico do Cliente; e
      - d. Preparar e manter um documento de configuração que identifica os sistemas Oracle, servidores e componentes de armazenamento no local do Cliente para os quais os Serviços são fornecidos (o “Documento de Configuração de Suporte Prioritário para Sistemas”). Todos os sistemas, servidores e componentes de armazenamento serão coletivamente designados como (“Configuração”).
    2. O TAM ajudará o Cliente com o que segue:
      - a. Conduzir e orientar os Contatos do Cliente;
      - b. Realizar análises trimestrais de serviços;
      - c. Manter o Guia de Escalonamento e Contatos;
      - d. Revisar todas as atividades de Serviços de Suporte Oracle, incluindo atividades de solicitação de serviços (“SR”) com relação a SRs individuais registradas pelo Cliente ou pelos Contatos do Cliente. A revisão pode consistir em relatórios de status, próximas etapas, se houver, e análise de suas prioridades SR;
      - e. Servir como ponto de contato para solicitações de serviço de Gravidade 1 e solicitações de serviço mutuamente acordadas de Gravidade 2 (em conjunto, “SRs críticos”). O TAM auxiliará na gestão de SRs Críticos como segue:
        - i. Gestão, priorização e escalonamento de SR;
        - ii. Comunicação do status das SRs do Cliente ao(s) Contato(s) do Cliente, como solicitado; e
        - iii. Facilitação de comunicações entre a Oracle e os Contatos do Cliente.
      - f. Facilitação de acesso a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizados aos clientes do Serviço Prioritário; e
      - g. Facilitação do acesso a sessões mensais de web conferências em inglês com experts em tecnologia Oracle.

**B. Priorização de SR**

1. As SRs do Cliente terão prioridade em relação às SRs do mesmo nível de gravidade apresentadas por clientes do Suporte Premier. Esforços razoáveis serão enviados para responder às SRs do Cliente de acordo com as seguintes diretrizes (“Diretrizes de Resposta a Solicitação de Serviços”):
    - a. 90% das SRs de Gravidade 1 deverão ser respondidas em 1 hora (disponível 24x7);
    - b. 90% das SRs de Gravidade 2 deverão ser respondidas em 2.5 horas, dentro do horário comercial local;
    - c. 90% das SRs de Gravidade 3 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte; e
    - d. 90% das solicitações de serviço de Gravidade 4 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte
  2. A Oracle dará início ao processo de escalonamento interno para SRs de Gravidade 1 e 2 de acordo com o Guia de Resposta a Solicitações de Serviço; e
  3. A Oracle dará prioridade ao reparo de defeitos de produtos encontrados durante a resolução de solicitações de serviço.
- C. Recursos Complementares. Se o pedido do Cliente contiver Recursos Complementares, a Oracle fornecerá recursos adicionais, no local ou remotamente e a critério exclusivo da Oracle, de forma a auxiliar no andamento de Suporte Prioritário Oracle, conforme definido neste documento, até o número máximo de dias por recurso estabelecido no pedido do Cliente.
- D. Resposta local para todas as Solicitações de Serviço Automatizadas (ASRs) de Gravidade 1. A Oracle irá enviar um engenheiro de campo para ajudar no diagnóstico de todas as ASRs de Gravidade 1 e, se aplicável, irá ajudar na substituição de uma Unidade de Substituição de Campo (“FRU”) para a Configuração.
- E. Resposta No Local sob Demanda. A Oracle irá coordenar até 4 (quatro) pedidos durante a Vigência para fornecer assistência a diagnóstico no local para problemas de hardware com Gravidade 2 para a Configuração do Cliente.
- F. Serviço de Tempo de Substituição (“TTR”):
1. A Oracle enviará esforços comercialmente razoáveis para substituir as FRUs na Configuração do Cliente, dentro das metas TTR de acordo com a Porcentagem de Resultado especificada na tabela abaixo para qualquer ASR que resulte em SR considerada de Gravidade 1 ou Gravidade 2, de acordo com as Políticas Oracle de Suporte de Hardware e Sistemas (“Compromisso de Tempo de Substituição” ou “Compromisso TTR”).
- O Compromisso TTR inicia-se quando o Suporte Oracle diagnosticar a causa raiz de uma falha e determinar que é necessário realizar a substituição de uma peça de hardware ou parte(s) associada(s), e termina uma vez que a peça substituída for instalada. O nível de gravidade usada para o Compromisso TTR é o nível real de gravidade que foi determinado pela Oracle com a SR no momento do diagnóstico da causa raiz. O Compromisso TTR é limitado ao tempo de substituição FRU e exclui o tempo de resposta para outros serviços de Suporte Prioritário para Sistemas e o tempo associado com qualquer dos seguintes itens:
- a. Tempo para fazer reboot e/ou reiniciar o sistema;
  - b. Recuperação de quaisquer dados no sistema ou em quaisquer discos;
  - c. Recuperação do sistema de arquivos danificado ou corrompido;
  - d. Recuperação ou restauração de qualquer aplicativo de software no sistema;

- e. Restauração de qualquer função comercial;
- f. Testes do hardware ou parte(s) substituído(s);
- g. Quaisquer atrasos materiais resultantes de política de acesso do Cliente e/ou atrasos devido à acessibilidade inadequada a equipamentos; ou
- h. Eventos for a do controle da Oracle.

## 2. TTR Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço TTR)

Em 10 (dez) dias úteis do final de cada mês, o Oracle TAM do Cliente irá fornecer um relatório mensal documentando o tempo de substituição para todos as SRs de Gravidade 1 e Gravidade 2 associados à Configuração do Cliente que resultem em substituição de FRUs) ("Relatório Mensal de TTR").

Nível de Gravidade	Meta TTR	Porcentagem de Resultado
SRs de Gravidade 1	<p>6 horas (em raio de 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p> <p>9 horas (em raio de 26-49 milhas/41-79 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p>	$\geq 90\%$ para SRs de Gravidade 1 e Gravidade 2
SRs de Gravidade 2	<p>24 horas (em raio de 25 milhas/40 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p> <p>36 hours (em raio de 26-49 milhas/41-79 quilômetros de um local de serviço designado Oracle)</p>	

- a. Se a Oracle deixar de atingir o Compromisso de TTR identificado na tabela acima para SRs de Gravidade 1 e Gravidade 2 para a Configuração do Cliente em um mês civil, o Cliente pode solicitar e, nos termos desta seção, a Oracle pode conceder um crédito de tarifa de serviço para o mês em questão ("Crédito de Nível de Serviço TTR").
- b. O Cliente deve notificar o Oracle TAM por escrito em 15 (quinze) dias úteis após receber o Relatório Mensal TTR para solicitar um Crédito de Nível de Serviço TTR. Se aplicável, o Crédito de Nível de Serviço TTR será de até 10% (dez por cento) das taxas de serviços de Suporte Prioritário para Sistemas associadas à Configuração do Cliente. As taxas de serviços para Suporte Prioritário para Sistemas são definidas como as taxas adicionais de suporte pagas à Oracle pelos serviços de Suporte Prioritário para Sistemas de acordo com peça NÚMERO DE PEÇA NOVO acima e além das taxas de serviço de Suporte Premier, e não incluem quaisquer materiais, impostos e despesas. As taxas de suporte Premier estão expressamente excluídas.
- c. O Crédito de Nível de Serviço TTR será em forma de crédito (a) com relação à próxima

renovação anual de serviços do Cliente; ou (b) com relação a pedido de serviços ACS em 12 (doze) meses após o término da vigência anual de serviços; ou c) se o Cliente não optar entre a) e b), o Cliente pode solicitar por escrito um reembolso do Crédito de Nível de Serviço TTR em 12(doze) meses após o fim da vigência dos serviços. Se a Oracle fornecer um Crédito de Nível de Serviço TTR ao Cliente, **O MESMO REPRESENTA A ÚNICA REPARAÇÃO AO CLIENTE E A ÚNICA RESPONSABILIDADE DA ORACLE POR TODAS AS VIOLAÇÕES DO COMPROMISSO TTR OU DAS METAS TTER E/OU QUAISQUER VIOLAÇÕES A NÍVEIS DE SERVIÇO.**

- d. A requisição ao Crédito de Nível de Serviço TTR será recebida pela Oracle em 1 (um) ano da data que tal crédito foi emitido. Qualquer Crédito de Nível de Serviço TTR que permaneça sem uso após 1 (um) ano da data de emissão deverá ser anulado. O Cliente não poderá utilizar o Crédito de Nível de Serviço TTR para pagar materiais, impostos ou despesas e para pagar por outros serviços que não sejam Serviços ACS. Os Créditos de Nível de Serviço TTR não se acumulam mês a mês.
- e. Depois de 5 (cinco) anos a contar da última data de envio, peças de reposição podem não estar disponíveis e/ou os tempos de resposta para envio de peças de reposição podem ser atrasados, O Crédito de Nível de Serviço não se aplica a sistemas depois de 5 (cinco) anos a contar da última data de envio.

3. Obrigações do Cliente e Premissas do Serviço O Cliente reconhece que o pronto fornecimento e o acesso a instalações de escritório, equipamento, assistência, cooperação, informações e dados exatos e completos recebidos de seus executivos, agentes e funcionários, e produtos de informática devidamente configurados (coletivamente, “cooperação”) são essenciais para o desempenho de quaisquer serviços estabelecidos neste anexo. A Oracle não será responsável por qualquer falha na prestação dos serviços se esta falha resultar de falha por parte do Cliente em fornecer cooperação total.

A. Obrigações do Cliente: O Cliente reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os serviços depende do seu cumprimento das seguintes obrigações e das seguintes premissas de projeto:

- 1. Fornecer à Oracle o número de série e/ou outra informação de identificação e habilitação relativa à Configuração BCS, da forma especificada pela Oracle.
- 2. Manter o software e a plataforma de sistema operacional/hardware devidamente configurados para dar suporte aos serviços de Suporte Prioritário para Sistemas.
- 3. Obter licenças mediante um contrato em separado para quaisquer programas Oracle e hardware antes do início dos serviços.
- 4. Manter suporte técnico anual para hardware Oracle em contratos separados durante a vigência dos serviços.
- 5. Fornecer à Oracle pronto acesso às instalações e datacenter onde os sistemas, servidores e componentes de armazenamento incluídos na Configuração estão localizados.
- 6. Fornecer à Oracle o correto acesso aos sistemas, servidores e armazenamento na Configuração do Cliente de forma a permitir que a Oracle realize os serviços.
- 7. Fornecer, para todos os recursos da Oracle envolvidos na prestação dos serviços no Local do Cliente, um ambiente de trabalho seguro e saudável (por exemplo, ambiente de trabalho sem perigos conhecidos que causem ou possam causar morte ou sérios danos físicos, ambiente de trabalho que tenha ventilação adequada, níveis de som aceitáveis para recursos que estejam prestando os serviços e estações de trabalho ergonômicas etc.)
- 8. Adquirir Suporte Prioritário para Sistemas para quaisquer peças X-Option adicionadas a um servidor ou aparelho de armazenamento que esteja incluído na Configuração do

Cliente.

9. Garantir que todos os produtos que são parte da Configuração estejam em datacenter localizado a 25 (vinte e cinco) milhas de distância de um Oracle Service Center (depósito de peças). Favor consultar o seguinte link para uma listagem de Oracle Service Centers: <http://www.oracle.com/us/support/library/service-locations-073430.pdf>.
10. Adquirir e manter no local peças sobressalentes para os produtos na Configuração do Cliente que estejam localizados a distância superior a 25 (vinte cinco) milhas e até 50 (cinquenta) milhas de um Oracle Service Center. A Oracle irá determinar, a seu exclusivo critério, se as Partes Sobressalentes no local são necessárias e tais Partes Sobressalentes necessárias devem ser pedidas mediante um contrato separado. Quaisquer produtos localizados no datacenter que estejam a mais de 50 (cinquenta) milhas de um Oracle Service Center não estão qualificados para este serviço.
11. Permitir ASR para todos os ambientes cobertos pela Configuração.
12. Proporcionar à Oracle pleno acesso aos respectivos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento para auxiliar a prestação dos serviços.
13. Identificar e fornecer o nome e e-mail do contato designado do Cliente, com o nível de autoridade apropriado, para definir prioridade, coordenar atividade e resolver conflitos entre as equipes do Cliente com relação aos serviços aqui estabelecidos.
14. Fornecer, para todos os recursos da Oracle envolvidos na prestação dos serviços no Local do Cliente, um ambiente de trabalho seguro e saudável (por exemplo, ambiente de trabalho sem perigos conhecidos que causem ou possam causar morte ou sérios danos físicos, ambiente de trabalho que tenha ventilação adequada, níveis de som aceitáveis para recursos que estejam prestando os serviços e estações de trabalho ergonômicas etc.)
15. Fornecer quaisquer notificações e obter quaisquer consentimentos para a Oracle realizar os serviços.
16. Limitar o acesso da Oracle a qualquer ambiente de produção ou ambientes compartilhados de desenvolvimento atendendo as necessidades da Oracle em realizar os serviços.
17. Devolver todas os itens de propriedade da Oracle (por exemplo, Advanced Support Gateway, hardware, VPNs, etc.) utilizados para a entrega de serviços, quando solicitado, e no mais tardar em 14 (catorze) dias após o término dos serviços.
18. Fornecer e/ou dar suporte a software de terceiros com relação à prestação de serviços definida neste anexo.
19. Fornecer informações corretas e exatas à Oracle sobre o(s) sistema(s) de hardware para os quais, ou nos quais, os serviços serão realizados, incluindo, entre outros, números de série para o(s) sistema(s) de hardware.
20. Realizar backup ou reprodução de arquivos de todos os softwares e dados contidos no(s) sistema(s) de hardware e em qualquer sistema ou equipamento pertencente ao Cliente que possam ser afetados pelo serviço, antes do início dos serviços.
21. Antes do início dos serviços, informar à Oracle sobre qualquer armazenamento, servidor, sistemas, aplicativos, equipamentos ou modificações no ambiente que possam afetar o desempenho da Oracle ao realizar os serviços.
22. Trabalhar com a Oracle para ajudar na prestação eficiente de serviços.
23. Conforme requisito das regulamentações do Departamento de Trabalho dos Estados Unidos (U.S. Department of Labor) (20 CFR 655.734), o Cliente permitirá que a Oracle publique uma Notificação com relação a funcionário(s) Oracle H-1B no local do trabalho antes da chegada do funcionário ao local.
24. Designar Contatos do Cliente e identificar com nome, telefone, e-mail e demais métodos de contato apropriados, para cada Contato do Cliente. Somente os Contatos do Cliente podem se comunicar com a Oracle com relação à entrega de Suporte Prioritário Oracle.
25. Aplicar bug fixes, patches críticos e recomendações de configuração, fornecidas pelos Serviços de Suporte Oracle dentro de período de tempo razoável.



26. Auxiliar a Oracle em manter o Guia de Escalonamento e Contatos.
27. Se o Cliente adquirir o Suporte Prioritário Oracle para sistemas de hardware, o Cliente deve manter um contrato de Suporte Premier de Sistemas Oracle em vigor e/ou um Suporte Premier de Sistemas Operacionais Oracle para todos os sistemas de hardware.

B. Renovação de Suporte Prioritário Oracle

1. Se o Cliente renovar o Suporte Prioritário Oracle, a taxa de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de precificação de Suporte Prioritário Oracle que estejam em vigor na época da renovação.
2. Limites contratuais sobre taxas de suporte técnico não se aplicam a estes serviços, exceto quando expressamente estabelecidas no pedido aplicável.
3. O Suporte Prioritário Oracle não está sujeito às políticas de Restabelecimento definidas nas Políticas Oracle de Suporte de Sistemas e Hardware.

C. Taxas e Despesas O Cliente concorda em pagar para a Oracle as taxas de serviço identificadas no Pedido. Todos os serviços e pagamentos não são passíveis de cancelamento ou reembolso.

As despesas relacionadas ao fornecimento dos serviços são valores cobrados à parte das taxas de serviço identificadas no Pedido. Essas despesas serão faturadas mensalmente a medida que forem devidas e são devidas em 30 dias a contar da data da fatura.

D. Privacidade de Dados. Durante a realização dos serviços, a Oracle tratará os dados nos sistemas da Oracle, do Cliente ou de terceiros aos quais a Oracle tenha acesso para realização dos serviços de acordo com a Política Oracle de Privacidade de Serviços, disponível em <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>. A Política Oracle de Privacidade de Serviços está sujeita a alterações à critério da Oracle, no entanto a Oracle não reduzirá de forma significativa o nível de proteção especificado na Política Oracle de Privacidade de Serviços durante o período para o qual as taxas de serviços foram pagas.

E. Outras premissas

1. O Suporte Prioritário Oracle para Sistemas descrito neste anexo não está disponível com Suporte Oracle de Rede Linux.
2. O Suporte Prioritário Oracle para Sistemas descrito neste anexo está disponível somente para a Configuração do Cliente.
3. O Suporte Prioritário Oracle para lançamentos de software que recebem Suporte Premier, Extended ou Sustaining ou programas suportados que recebem Oracle Linux Premier Support, Oracle Linux Basic Support, ou Oracle VM Premier Support está disponível para compra separadamente.

## **ANEXO DE PRIORITY SUPPORT DA ORACLE SUPORTE AVANÇADO AO CLIENTE**

Este anexo incorpora por referência os termos do seu pedido por Priority Support da Oracle por programas de software recebendo Premier, Extended or Sustaining Support, sistemas de hardware ou programas com suporte recebendo Oracle Linux Premier Support, Oracle Linux Basic Support ou Oracle VM Premier Support.

### **1. Descrição dos Serviços.** A Oracle prestará os seguintes serviços:

A. **Gerenciamento de Fornecimento de Suporte.** Um Gerente Técnico de Contas (Technical Account Manager, "TAM") da Oracle será designado para você pela duração da vigência. O TAM servirá como seu contato principal para a administração dos serviços e se comunicará com você no idioma local (exceto como observado abaixo).

1. Seu TAM fornecerá os seguintes serviços de suporte:

- a. Preparação e manutenção de relatórios trimestrais de andamento de fornecimento de serviços;
- b. Documentar os detalhes de contatos dos principais contatos da Oracle, seus contatos técnicos para o Oracle Premier Support, Oracle Linux Premier Support, Oracle Linux Basic Support e Oracle VM Premier Support (conforme aplicável), a equipe de escalonamento para o gerenciamento ("Contatos de Clientes") e os procedimentos de escalonamento da Oracle ("Guia de Contatos e Escalonamento Conjuntos"); e
- c. Fornecimento de acesso a um portal da web específico para clientes.

2. Seu TAM também ajudará com os seguintes itens:

- a. Fornecimento de uma orientação para seus Contatos de Clientes;
- b. Condução de revisões trimestrais dos serviços
- c. Manutenção do Guia de Contatos e Escalonamento Conjuntos;
- d. Revisão de todas as atividades da Oracle Support Services, incluindo as atividades de solicitação de serviços ("SR") referentes às SRs individuais registradas por você ou pelos seus Contatos de Clientes. A revisão pode consistir em relatórios de status, próximos passos, se houver, e na revisão das prioridades de sua SR;
- e. Servir como seu ponto designado de contato para SR de Severidade 1 e Severidade 2, acordados mutuamente (coletivamente, "SRs Críticas"). O TAM fornecerá assistência no gerenciamento de SRs críticas da seguinte maneira:
  - i. Gerenciamento, priorização e escalonamento da SR;
  - ii. Comunicação do status de suas SRs aos seus Contatos de Clientes, conforme solicitado; e
  - iii. Facilitação da comunicação entre a Oracle e seus Contatos de Clientes.
- f. Facilitação do seu acesso a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizados aos clientes do Priority Support; e
- g. Facilitação do seu acesso a sessões de conferência web mensais em inglês, apresentando os produtos da Oracle.

B. **Priorização de SR.**

1. A Oracle priorizará suas SRs acima de SRs do mesmo nível de severidade enviadas por outros clientes do Premier Support. Serão realizados esforços concretos na resposta a suas SRs de acordo com as seguintes diretrizes ("Diretrizes de Resposta da Solicitação de Serviço"):

- a. 90% das SRs de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora (disponível 24x7);
    - b. 90% das SRs de Severidade 2 no prazo de duas horas comerciais e meia (2,5) locais;
    - c. 90% das SRs de Severidade 3 no prazo do próximo dia útil local;
    - d. 90% das SRs de Severidade 4 no prazo do próximo dia útil local;
  2. A Oracle iniciará escalonamentos internos para SRs de Severidade 1 e Severidade 2 de acordo com as Diretrizes de Resposta da Solicitação de Serviço; e
  3. A Oracle priorizará o reparo de defeitos de produtos encontrados durante a resolução das solicitações de serviço.
- C. Recursos Complementares. Se o seu pedido contém Recursos Complementares, a Oracle fornecerá recursos adicionais, no local ou remotamente, para auxiliar na promoção do Oracle Priority Support como definido neste documento, até o número máximo de dias por função do recurso como estabelecido em seu pedido.
2. Suas Obrigações. Você reconhece que o fornecimento no prazo adequado de acomodações, instalações, equipamentos do escritório, e acesso a eles, assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos dos seus executivos, agentes e funcionários, além de produtos de informática configurados corretamente (coletivamente, "cooperação") são essenciais à execução de todos os serviços, conforme definido sob este anexo. A Oracle não será responsável por quaisquer deficiências na prestação de serviços, se tais deficiências forem resultado de falhas suas em oferecer uma cooperação integral.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os serviços depende do cumprimento das seguintes obrigações:

- a. Manter adequadamente configurados o software e hardware/sistema operacional da plataforma para suportar os serviços.
- b. Obter licenças sob um contrato em separado para quaisquer programas de software e hardware da Oracle necessários antes do início dos serviços.
- c. Manter suporte técnico anual para o software e hardware da Oracle sob um contrato em separado durante a vigência dos serviços.
- d. Proporcionar à Oracle pleno acesso à documentação relevante e aos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento adequados para suportar a prestação dos serviços.
- e. Identificar à Oracle um contato designado, com o nível de poderes apropriado, para estabelecer prioridades, coordenar atividades e resolver conflitos entre as suas equipes em relação aos serviços sob este documento.
- f. Fornecer, para todos os recursos da Oracle que prestarem serviços em seu local, uma área de trabalho segura e saudável (p.ex.: uma área de trabalho livre de perigos reconhecidos que causem, ou possam causar, morte ou lesões corporais graves, uma área de trabalho com ventilação adequada, níveis de ruído aceitáveis para os recursos que prestarem serviços na área de trabalho e estações de trabalho ergonomicamente corretas, etc.).
- g. Fornecer quaisquer notificações e obter quaisquer autorizações necessárias para que a Oracle preste os serviços.
- h. Limitar o acesso da Oracle aos ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados a apenas o que for necessário para que a Oracle preste os serviços.
- i. Devolver todos os itens de propriedade da Oracle (p.ex., Gateway de Suporte Avançado da Oracle, hardware, VPNs, etc.) usados para a prestação dos serviços mediante solicitação da Oracle no máximo em quatorze (14) dias após o encerramento dos serviços.
- j. Fornecer e/ou suportar todo software de terceiros em conexão com os serviços definidos neste anexo.

- k. Fornecer informações completas e precisas à Oracle relativas aos sistemas de hardware para ou sobre quais serviços serão realizados, incluindo, sem se limitar a, o número de série do sistema de hardware.
- l. Efetuar reproduções de arquivo ou backup de todo o software e dados incluídos em todos os sistemas de hardware e no âmbito de qualquer dos sistemas ou equipamentos que possam ser afetados pelos serviços, antes do começo dos serviços.
- m. Antes dos serviços começarem, informar à Oracle sobre qualquer modificação no armazenamento, servidor, sistema, aplicação, equipamento ou ambiente que possa afetar a prestação dos serviços por parte da Oracle.
- n. Trabalhará com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos serviços.
- o. Conforme as exigências das regulamentações do U.S. Department of Labor (20 CFR 655.734), se os serviços forem realizados nos EUA, permitir que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- p. Acesso à Rede Se seu pedido contém serviços que são executados de maneira remota, as seguintes obrigações de Acesso à Rede se aplicam:
  - 1. Para serviços utilizados com uso de um gateway:
    - i. Instalar o Gateway do Software de Suporte Avançado da Oracle e fornecer um servidor que cumpra as exigências mínimas da Oracle para a instalação do software do gateway. Os requisitos mínimos de gateway da Oracle estão disponíveis no site <http://www.oracle.com/us/support/library/advanced-support-gateway-host-reqs-1896462.pdf>;
    - ii. Fornecer a infraestrutura para permitir o acesso de rede necessário para a execução dos serviços pela Oracle. A infraestrutura necessária inclui, entre outros, endereços de IP privados e públicos necessários, configurações de firewall adequadas, portas predefinidas necessárias e conexão de entrada e saída. Quaisquer atrasos em fornecer a infraestrutura para instalar o gateway atrasará o início dos serviços; e
    - iii. Fornecer um servidor, se necessário, que cumpra com os requisitos mínimos da Oracle e instalar o aplicativo de software do gateway. Os requisitos mínimos de gateway da Oracle estão disponíveis no site <http://www.oracle.com/us/support/library/advanced-support-gateway-host-reqs-1896462.pdf>.
  - 2. Para serviços prestados usando OCCN, você implementará a OCCN de acordo com as especificações fornecidas pela Oracle.
  - 3. Para serviços prestados usando OCCN ou OWC, você concorda que a Oracle poderá acessar seus sistemas durante a prestação dos serviços usando um virtual private network (VPN) padrão definida pela Oracle. Caso seja necessário para a prestação dos serviços neste documento, a Oracle fornecerá a você um único dispositivo VPN pré-configurado. Você é responsável pela instalação do dispositivo VPN em sua rede de Internet, de acordo com as especificações da Oracle, para criar uma conexão de rede entre a Oracle e você.
  - 4. Garantir que a sua rede e sistemas estejam de acordo com as especificações que a Oracle forneça e que todos os componentes do seu ambiente de software Oracle estejam acessíveis por meio de gateway, VPN, ou OWC. A Oracle não é responsável por conexões de rede ou por questões ou problemas decorrentes ou relacionados a conexões de rede, tais como problemas de banda larga, latência excessiva, interrupção de rede, e/ou quaisquer outras condições que sejam causadas por um provedor de serviços de Internet, ou a conexão de rede.
- q. Designar Contatos de Clientes e identificar pelo nome, número de telefone, endereço de e-mail e outros métodos de contato adequados, para cada um de seus Contatos de Clientes. Somente os Contatos do Cliente poderão se comunicar com a Oracle quanto ao fornecimento de Oracle Priority Support.

- r. Aplicar correções de bugs, correções críticas e recomendações de configuração fornecidas por meio do Oracle Support Services em um período de tempo comercialmente aceitável.
- s. Auxiliar a Oracle a manter o Guia de Contatos e Escalonamento Conjuntos.
- t. Se você comprar o Priority Support da Oracle para lançamentos de programas de software, você deverá manter um contrato de Suporte e Licença de Atualização de Software para todas as licenças em um conjunto de licenças para o qual o Oracle Priority Support for foi adquirido. Se você mantém o Suporte e Licença de Atualização de Software e quer adquirir o Oracle Priority Support , para um conjunto de licenças, não haverá necessidade de migrar as licenças para as métricas existentes nesse momento.
- u. Se você adquirir o Oracle Priority Support para sistemas de hardware, deverá manter um contrato vigente de Oracle Premier Support for Systems e/ou Oracle Premier Support for Operating Systems para todos os seus sistemas de hardware.
- v. Se você adquirir o Oracle Priority Support for Oracle Linux or Oracle VM, você deve manter o Oracle Linux Premier Support e/ou Oracle Linux Basic Support ou Oracle VM Premier Support para todos os sistemas suportados pela Oracle.

3. Renovação do Oracle Priority Support.

- 1. Se você renovar o Oracle Priority Support, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Oracle Priority Support em vigor na data de renovação.
- 2. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.
- 3. O Oracle Priority Support não está sujeito às políticas de Reintegração determinadas nas Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle.

4. Remunerações e Despesas. Você concorda em pagar à Oracle as remunerações pelos serviços, conforme identificado em seu pedido. Nenhum serviço e pagamento pode ser cancelado e reembolsado.

As despesas relacionadas à prestação dos serviços serão cobradas à parte das remunerações dos serviços identificados no pedido. Tais despesas serão faturadas mensalmente à medida que ocorrerem e vencem dentro de 30 dias a partir da data da fatura.

5. Privacidade de Dados. Na prestação dos serviços, a Oracle tratará os dados hospedados nos sistemas da Oracle, seus ou de terceiros aos quais é fornecido acesso à Oracle para a prestação dos serviços, de acordo com a Política de Privacidade do Serviço da Oracle, que está disponível em <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html> A Política de Privacidade do Serviço da Oracle está sujeita a alterações a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não reduzirá materialmente o nível de proteção especificado na Política de Privacidade do Serviço da Oracle, durante o período pelo qual as remunerações de serviços foram pagas.

6. Outros.

- 1. O Oracle Priority Support não está disponível com o Oracle Linux Network Support.
- 2. O Oracle Priority Support não está disponível para todos os programas de software. Entre em contato com o seu representante de vendas de suporte para obter informações sobre a disponibilidade dos serviços.