

# Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle

---

Fecha de Entrada en Vigencia: 9 de enero de 2026

## Contenido

<b>1. OVERVIEW</b>	<b>3</b>
<b>2. SUPPORT TERMS</b>	<b>5</b>
<b>3. LIFETIME SUPPORT</b>	<b>11</b>
<b>4. ORACLE TECHNICAL SUPPORT LEVELS FOR SYSTEMS</b>	<b>13</b>
<b>5. ADDITIONAL SERVICES AVAILABLE FOR PURCHASE</b>	<b>29</b>
<b>6. WEB-BASED CUSTOMER SUPPORT SYSTEMS</b>	<b>31</b>
<b>7. TOOLS USED TO PERFORM TECHNICAL SUPPORT SERVICES</b>	<b>32</b>
<b>8. GLOBAL CUSTOMER SUPPORT DATA PROTECTION PRACTICES</b>	<b>33</b>
<b>9. SEVERITY DEFINITIONS</b>	<b>34</b>
<b>10. ONSITE RESPONSE TIME TARGETS FOR HARDWARE SUPPORT</b>	<b>35</b>
<b>11. CONTACT INFORMATION</b>	<b>37</b>

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

A menos que se establezca lo contrario, estas Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas se aplican al soporte técnico de todas las líneas de productos de servidor, almacenamiento, redes y de punto de servicio de Oracle.

“Usted” y “su” se refieren al individuo o a la entidad que ha ordenado soporte técnico de Oracle o de un distribuidor autorizado de Oracle.

Para el software del sistema operativo Oracle y el software de la opción de software integrado, el soporte técnico se proporciona para problemas (incluidos aquellos problemas creados por usted) que sean demostrables en las versiones del sistema operativo o de la opción de software integrado que actualmente cuentan con soporte, ejecutadas sin alteraciones, y en una configuración de hardware certificada, según lo especificado en su orden o en la documentación del programa. Todos los parches, correcciones de errores y otros códigos recibidos de Oracle como parte de los servicios de soporte se proporcionarán conforme a las condiciones del respectivo contrato de licencia que usted aceptó al descargar y/o instalar el (los) programa(s) de software del sistema operativo o de la opción de software integrado.

El soporte técnico relativo a Oracle Linux y Oracle VM también puede incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han pagado tarifas por los servicios de soporte. Las condiciones de la licencia aplicables al software o a las herramientas mencionadas, así como también las limitaciones asociadas a ellas, se especifican en la documentación del programa Oracle Linux y/u Oracle VM. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. Oracle brinda soporte para la funcionalidad de Oracle Linux y/u Oracle VM que se describe en la documentación del programa, a menos que la documentación establezca expresamente lo contrario. La documentación del programa puede consultarse en [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation). Los enlaces a sitios web de terceros incluidos en la documentación de los programas Oracle Linux y Oracle VM no implican que Oracle ofrezca soporte para la funcionalidad descrita en dicho sitio web de terceros. Oracle podrá lanzar programas adicionales de Oracle Linux y/u Oracle VM para los cuales el soporte de Oracle Linux, y/u Oracle VM se limita exclusivamente a la asistencia para la instalación. La disponibilidad de los programas, las correcciones de errores y las erratas de seguridad pueden estar disponibles o eliminarse para estos programas a medida que se lanzan y eliminan en forma ascendente. Ciertos canales contienen paquetes que se encuentran comprendidos exclusivamente en esta categoría. Estos canales están enumerados en la documentación del programa Oracle Linux y/u Oracle VM disponible en [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

Para recibir el soporte técnico que ofrecen los Servicios de Soporte de Oracle (“OSS”) y que se describe en la sección sobre Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas a continuación, usted debe: (i) proporcionar a Oracle el número de serie y/u otra identificación e información sobre derecho de todos los equipos de servidor y almacenamiento y/o productos de punto de servicio fabricados por o para Oracle y vendidos por Oracle (ya sea en forma directa o por un distribuidor autorizado de Oracle) (“sistema de hardware”) de la manera especificada por Oracle; y (ii) pagar una tarifa de soporte técnico. Un sistema de hardware que cumple con estos dos requisitos y está bajo contrato para recibir soporte técnico se denomina “sistema de hardware cubierto”. Los componentes y las opciones adquiridos de Oracle en forma independiente de la compra de su equipo original se encuentran incluidos en la

definición de sistema de hardware a los fines de determinar la tarifa de soporte técnico. Oracle realizará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionarle el servicio de soporte técnico según se describe a continuación.

Para que Oracle proporcione soporte técnico para el hardware reubicado fuera del país de entrega original, se requiere un aviso de reubicación de hardware (a menos que el país de entrega original esté en la Unión Europea y el hardware se reubique dentro de la Unión Europea). Para notificar la reubicación de hardware, debe enviar un formulario de reubicación de hardware completo que se puede encontrar [aquí](#). Si el país de entrega original se encuentra en la Unión Europea y el hardware se reubica dentro de la Unión Europea, no se requiere notificación; sin embargo, a su elección, puede enviar un formulario de reubicación de hardware completo para facilitar la prestación de soporte técnico. Una vez que haya enviado el Formulario de Reubicación de Hardware, Oracle lo revisará y, en el plazo de una semana desde la recepción del formulario, le proporcionará una confirmación, antes de la reubicación del hardware, de que este cumple con la normativa del nuevo país. Si cumple con la normativa, el hardware reubicado tendrá derecho al soporte técnico disponible en el país al que se reubique el hardware. En caso de que el hardware se reubique fuera de una [Ubicación de Servicio de Oracle](#), el soporte técnico debe solicitarse a través de un Proveedor de Soporte en la Ubicación del Cliente local y autorizado.

Si su contrato prevé algún servicio de soporte técnico in situ, Usted debe proporcionar un espacio de trabajo seguro y saludable para todos los recursos de Oracle que presten Servicios en Sus instalaciones, (p. ej., un espacio de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un espacio de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de concentración de oxígeno legalmente aceptables, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten Servicios de soporte técnico en el espacio de trabajo y estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.). Si la prestación de los Servicios in situ se ve afectada negativamente debido a un desastre declarado, un problema de salud o de seguridad pública o una emergencia nacional o mundial, Oracle y Usted deberán cooperar de buena fe para analizar dicho impacto.

Si así se solicitara, los recursos de Oracle obtendrán una credencial de identificación para ingresar a Sus instalaciones y cumplirán con Sus políticas y procedimientos razonables de seguridad física y de protección mientras se encuentren in situ, en la medida en que no violen ninguna ley aplicable (incluidas las leyes en materia de privacidad), no pongan en peligro a los recursos de Oracle ni requieran que los recursos de Oracle se sometan a averiguaciones de antecedentes u otras investigaciones (a menos que así se establezca en Su orden). Sin embargo, ninguna condición incluida en dichas políticas y procedimientos modificará los Servicios, y Usted deberá brindar capacitación respecto de dichas políticas y procedimientos según se le solicite.

Las obligaciones de Oracle en virtud de estas Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle no se aplican a ningún defecto de funcionamiento de un sistema de hardware que podría evitarse si usted incorporara o implementara una actualización de hardware o software integrado o cualquier solución alternativa provista previamente por Oracle que pudiera corregir el defecto de funcionamiento, ni a un sistema de hardware que haya sido (i) modificado, alterado o adaptado sin el consentimiento de Oracle otorgado por escrito (incluso la modificación o el retiro de la etiqueta con el número de serie del hardware); (ii) maltratado o utilizado de forma distinta a la indicada en la documentación pertinente; (iii) reparado por un tercero de una manera que, a discreción de Oracle, no cumpla con los estándares de calidad de Oracle; (iv) instalado incorrectamente por cualquier tercero

que no sea Oracle o un partner de instalación autorizado y certificado por Oracle; (v) utilizado con equipo o software que no esté cubierto por el servicio ofrecido, en la medida en que los problemas sean atribuibles a dicho uso; (vi) reubicado, en la medida en que los problemas sean atribuibles a la reubicación; (vii) utilizado directa o indirectamente para apoyar actividades prohibidas por los reglamentos de exportación de los EE. UU. o de otros países; (viii) utilizado por partes que figuren en la lista más reciente de exclusión de exportaciones de los EE. UU.; (ix) reubicado en países sujetos a embargos o restricciones comerciales por parte de los EE. UU.; o (x) utilizado en forma remota para facilitar cualquier actividad en los países mencionados en el apartado (ix) precedente o (xi) adquirido a cualquier entidad que no sea Oracle o un distribuidor autorizado de Oracle.

Oracle podrá utilizar subcontratistas para brindar el soporte técnico y garantiza la calidad del trabajo de los mismos de conformidad con las condiciones de garantía del contrato que usted ha firmado con Oracle.

Oracle proporcionará soporte técnico de conformidad con la Política de Privacidad de Servicios de Oracle disponible en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> y las prácticas de Global Customer Support Security Practices de Oracle, según se describe a continuación.

Estas Políticas de Soporte Técnico se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, las modificaciones que Oracle efectúe a la política no tendrán como consecuencia una reducción sustancial en el nivel de los servicios prestados al sistema de hardware durante el período de soporte (definido más adelante) por el cual se han pagado tarifas de soporte técnico.

Para ver una comparación entre estas Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle y la versión anterior de las mismas, consulte el documento adjunto titulado [Resumen de Cambios](#) (PDF).

Nota: A partir del 13 de septiembre de 2024, (i) Oracle Premier Support for MICROS Hardware ha pasado a llamarse Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware y (ii) Oracle Advanced Parts Exchange for MICROS Hardware ha pasado a llamarse Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware. En esta política de soporte técnico a) todas las referencias a Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware incluirán Oracle Premier Support for MICROS Hardware y/u Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware, b) todas las referencias a Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware incluirán Oracle Advanced Parts Exchange for MICROS Hardware y/u Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware, y c) todas las referencias a Oracle Point of Service Hardware incluirán MICROS y/o Retail and Hospitality Hardware.

### Uso de los Servicios

Los servicios no pueden prestarse ni se puede acceder a ellos, en forma directa o en nombre de individuos o entidades de Venezuela, la Federación Rusa o Bielorrusia, incluyendo, sin limitación, el Gobierno de Venezuela, el Gobierno de la Federación Rusa y el Gobierno de Bielorrusia. Tampoco podrán utilizarse los Servicios ni ningún resultado derivado de los mismos en beneficio de dichos individuos o entidades.

## 2. CONDICIONES DEL SOPORTE

### Tarifas de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte técnico son exigibles y pagaderas anualmente por adelantado al período de soporte, a menos que se establezca lo contrario en la correspondiente orden o plan de pago, en el contrato de financiación o leasing firmado con Oracle o una afiliada de Oracle (“plan de pago”). Se requiere su pago o compromiso de pago para tramitar su orden de soporte técnico con Oracle (p. ej., orden de compra, pago efectivo u otra forma de pago aprobada). Solo se emitirá una factura una vez recibido su compromiso de pago y esta se enviará a una única dirección de facturación indicada por usted. La falta de pago tendrá como consecuencia la terminación de los servicios de soporte técnico. El soporte técnico se brindará de conformidad con las condiciones de la orden en virtud de la cual se adquiere dicho soporte; no obstante, las tarifas de soporte técnico debidas conforme a un plan de pago son exigibles y pagaderas de conformidad con los términos y condiciones de dicho plan de pago.

### Período de Soporte

El soporte técnico entrará en vigencia en la fecha de entrega del hardware a menos que se indique lo contrario en su orden. A menos que se establezca lo contrario en la orden, las condiciones del soporte técnico de Oracle, incluidos los precios, abarcan un período de soporte de 12 meses (el “período de soporte”). Una vez presentada, su orden de servicios de soporte técnico es no cancelable y las sumas pagadas no son reembolsables, salvo por lo dispuesto en la orden correspondiente. Oracle no tiene la obligación de proporcionar soporte técnico una vez finalizado el período de soporte.

### Niveles de Servicio Equivalentes

Al adquirir soporte técnico, todos los sistemas de hardware deben recibir soporte, a excepción de Oracle Point of Service Hardware (p. ej., conforme a Oracle Premier Support for Systems u Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support u Oracle Communications Network Premier Support) o bien ninguno de tales sistemas de hardware debe recibir soporte. La oración anterior se refiere a: (i) todos sus sistemas de hardware en los que se ejecuta la versión 10, actualización 9 o posterior del sistema operativo Solaris, y (ii) todos sus sistemas de hardware en los que se ejecuta el sistema operativo Oracle Linux y Oracle VM, y (iii) todo sistema de hardware que de algún modo se beneficia con el soporte de un sistema de hardware cubierto (p. ej., incluidos, entre otros, sistemas de hardware que comparten actualizaciones, parches, correcciones, alertas de seguridad, soluciones alternativas, asistencia para la configuración/instalación o piezas con un sistema de hardware cubierto). Si usted ha adquirido sus servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM en virtud de un Contrato de Servicios para Oracle Linux y Oracle VM por separado, ese sistema de hardware es un sistema de hardware cubierto de acuerdo con la presente política sobre niveles de servicio equivalentes.

Al adquirir soporte técnico para hardware de punto de servicio, como Oracle Point of Service Hardware, todos estos sistemas de hardware de punto de servicio deben recibir soporte al mismo nivel de servicio de soporte técnico (por ejemplo, Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware u Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware) o todos deben carecer de soporte si los sistemas de hardware de punto de servicio: (i) son del mismo tipo (por ejemplo, estaciones de trabajo); (ii) se encuentran en la misma ubicación física; y (iii) se benefician de algún modo del soporte con el que usted cuenta para un sistema de hardware de punto de servicio cubierto (p. ej., incluidos los sistemas de hardware que comparten actualizaciones, parches, correcciones, alertas de seguridad, soluciones alternativas, asistencia para la configuración/instalación o piezas con un sistema de hardware cubierto). Los sistemas de hardware que hayan llegado al fin de la vida útil o que usted registre ante Oracle como retirados del servicio quedan excluidos de la política mencionada anteriormente.



Si usted agrega Extended Support for Operating Systems, debe continuar manteniendo el Premier Support for Systems o Premier Support for Operating Systems para todo su sistema de hardware; sujeto a disponibilidad, debe adquirir Extended Support for Operating Systems para todo el sistema de hardware que ejecute cualquier versión de este tipo.

### Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle

En caso de que Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware u Oracle Communications Network Premier Support hubiera vencido hace más de noventa (90) días o usted no lo hubiera adquirido en el momento de adquirir su sistema de hardware, su sistema de hardware deberá ser calificado como elegible para el servicio antes de que pueda reinstalarse el soporte técnico. Para recibir la calificación de elegible para el servicio, usted deberá adquirir Oracle Premier Support Qualification (OPSQ) (a las tarifas vigentes en ese momento) y cumplir con todos los requisitos establecidos por el equipo de servicios a fin de obtener un certificado de idoneidad para su sistema de hardware.

En caso de que el soporte técnico caducara o no hubiera sido adquirido originalmente con su sistema de hardware, se cobrará una tarifa de reinstalación. La tarifa de reinstalación se calcula de la siguiente manera: (a) si el soporte técnico venció, la tarifa de reinstalación será el 150 % de la última tarifa de soporte técnico anual que usted pagó por el sistema de hardware cubierto; o bien (b) si Usted nunca adquirió soporte técnico para el sistema de hardware respectivo, la tarifa de reinstalación será el 150 % de la tarifa neta de soporte técnico que se habría cobrado si originalmente se hubiera ordenado soporte para el respectivo sistema de hardware conforme a las políticas de precios de Soporte de Oracle vigentes en el momento de la reinstalación. La tarifa de reinstalación mencionada en el punto (a) se prorrateará desde la fecha de la orden del soporte técnico en forma retroactiva a la fecha de expiración del soporte técnico. La tarifa de reinstalación estipulada en el punto (b) se prorrateará en forma retroactiva hasta la fecha de entrega del sistema de hardware original.

Además de la tarifa de reinstalación antes mencionada, usted deberá pagar la tarifa de soporte técnico correspondiente al período de soporte. Esta tarifa de soporte técnico se calcula de la siguiente manera: (i) si el soporte técnico venció, la tarifa de soporte técnico para un período de soporte de doce meses será la última tarifa de soporte técnico anual que usted pagó por el sistema de hardware respectivo; (ii) si usted nunca adquirió soporte técnico para el sistema de hardware respectivo, la tarifa de soporte técnico anual será la tarifa que se habría cobrado si originalmente se hubiera ordenado soporte para el respectivo sistema de hardware conforme a las políticas de precios de Soporte de Oracle vigentes en el momento de la reinstalación. Podrán aplicarse ajustes por renovación a la tarifa de soporte anual descrita en los puntos (i) y (ii) precedentes.

Si usted adquirió anteriormente soporte técnico de un distribuidor autorizado de Oracle y ahora adquiere soporte directamente de Oracle, es posible que se aplique un recargo a la tarifa de reinstalación y a su tarifa de soporte técnico para el sistema de hardware.

### Mejora de Su Nivel de Soporte

En caso que usted haya adquirido Oracle Premier Support for Operating Systems y luego desee mejorar a Oracle Premier Support for Systems, su sistema de hardware debe recibir la calificación de elegible para el servicio antes de que pueda mejorar el soporte técnico. Para recibir la calificación de elegible

para el servicio, usted deberá adquirir Oracle Premier Support Qualification (OPSQ) (a las tarifas vigentes en ese momento) y cumplir con todos los requisitos establecidos por el equipo de servicios a fin de obtener un certificado de idoneidad para su sistema de hardware. Se le aplicará una tarifa de mejora equivalente a la diferencia de precio entre Oracle Premier Support for Systems y Oracle Premier Support for Operating Systems, y dicha diferencia se prorrateará desde la fecha de vencimiento del Soporte de Sistemas anterior (o la fecha de la orden del hardware si nunca se hubiera adquirido Soporte de Sistemas).

### **Precios después de la Reducción del Sistema de Hardware Cubierto o del Nivel de Servicio**

El precio del soporte se basa en el nivel de soporte y el volumen de los sistemas de hardware cubiertos para el que se ordena el soporte. En caso de que (i) su sistema de hardware llegara al fin de su vida útil, o bien (ii) usted notificara a Oracle que está retirando del uso el sistema de hardware, o bien (iii) usted modificara el nivel de servicio para todos sus sistemas, Oracle reducirá su tarifa de soporte en la siguiente renovación en función de dichas reducciones, teniendo en cuenta que los correspondientes ajustes anuales por país se aplicarán al soporte restante.

### **Sistemas de Hardware sin Soporte**

Los clientes con sistemas de hardware sin soporte no están autorizados a descargar ni a recibir versiones de mantenimiento, parches, asistencia telefónica o cualquier otro servicio de soporte técnico para sistemas de hardware sin soporte. Las piezas de un sistema de hardware cubierto no podrán transferirse a un sistema sin soporte. Los paquetes de CD o programas adquiridos o descargados para ser utilizados a prueba, utilizados con otros programas con soporte, o adquiridos o descargados como medios de reemplazo no podrán utilizarse para actualizar sistemas de hardware sin soporte.

### **Contactos Técnicos**

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre usted y OSS para los servicios de soporte técnico. Sus contactos técnicos deberán contar, como mínimo, con capacitación inicial básica sobre el producto y, cuando fuera necesario, capacitación adicional adecuada para el rol o fase de implementación específicos, el uso especializado del producto y/o la migración. Sus contactos técnicos deberán tener conocimiento de los sistemas de hardware con soporte de Oracle y su entorno Oracle a fin de colaborar en la resolución de problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de solicitudes de servicio. Cuando se envía una solicitud de servicio, su contacto técnico deberá tener una comprensión básica del problema que usted enfrenta y la capacidad de reproducir el problema para asistir a Oracle en el diagnóstico y la clasificación del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte, usted deberá notificar a OSS cuando las responsabilidades del contacto técnico se transfieran a otra persona.

Usted puede designar una persona como contacto principal y cuatro como contactos alternativos ("contacto técnico") por ubicación de centro de datos, para que actúen como nexo con OSS. Por cada USD 250.000 en tarifas de soporte netas por ubicación de centro de datos, usted tiene la opción de designar a dos contactos técnicos principales y cuatro alternativos adicionales por ubicación de centro de datos. Su contacto técnico principal será responsable de (i) supervisar su actividad relacionada con las solicitudes de servicio y (ii) desarrollar e implementar procesos de resolución de problemas dentro de su organización. Los contactos técnicos alternativos serán responsables de resolver problemas de los usuarios. Es posible que se aplique una tarifa por la designación de contactos técnicos adicionales.



Oracle podrá analizar las solicitudes de servicio registradas por sus contactos técnicos y recomendar capacitación específica para ayudar a que no se generen las solicitudes de servicio que podrían evitarse con dicha capacitación.

### **Soporte de Primera y Segunda Línea**

Usted deberá establecer y mantener la organización y los procesos para brindar “Soporte de Primera Línea” para los sistemas de hardware con soporte directamente a sus usuarios. El Soporte de Primera Línea incluirá, a mero título enunciativo, (i) una respuesta directa a los usuarios con respecto a las consultas relacionadas con el rendimiento, la funcionalidad o la operación de los sistemas de hardware con soporte, (ii) una respuesta directa a los usuarios con respecto a problemas de los sistemas de hardware con soporte, (iii) un diagnóstico de los problemas de los sistemas de hardware con soporte y (iv) una solución de los problemas de los sistemas de hardware con soporte.

Si, después de haber realizado esfuerzos comercialmente razonables, usted no logra diagnosticar o resolver los problemas de los sistemas de hardware con soporte, podrá comunicarse con Oracle para obtener “Soporte de Segunda Línea”. Usted deberá realizar esfuerzos comercialmente razonables para brindar a Oracle el acceso necesario (por ejemplo, aceptar conexiones remotas, proporcionar archivos de Explorer y/o Core) para brindar el Soporte de Segunda Línea.

El Soporte de Segunda Línea incluye (i) un diagnóstico de los problemas de los sistemas de hardware con soporte y (ii) esfuerzos comercialmente razonables para resolver errores informados y verificables en los sistemas de hardware con soporte, de manera que dichos sistemas de hardware con soporte funcionen en todos sus aspectos substanciales de conformidad con lo descrito en la documentación relacionada.

Oracle podrá revisar las solicitudes de servicio registradas por sus contactos técnicos y podrá recomendar cambios específicos en la organización y los procesos para brindarle asistencia con las prácticas estándar recomendadas anteriormente.

### **Actualizaciones de Programas**

“Actualización” significa una versión posterior del programa que Oracle pone generalmente a disposición de sus clientes con soporte para las licencias de programas, sin tarifa de licencia adicional, a excepción de los costos de envío si correspondieran, siempre que usted haya solicitado un servicio de soporte técnico que incluya actualizaciones de software para dichas licencias durante el período de tiempo que corresponda. Las actualizaciones no incluyen ninguna versión, opción o programa futuro cuya licencia Oracle otorgue por separado. Las actualizaciones se proporcionan cuando están disponibles (según lo determinado por Oracle) y es posible que no incluyan todas las versiones previamente disponibles para un programa adquirido por Oracle. Oracle no tiene obligación de desarrollar ningún programa o funcionalidad en el futuro. Se le entregarán todas las actualizaciones que se encuentren disponibles, o se pondrán a su disposición, para que pueda descargarlas. En caso de ser entregadas, usted recibirá una copia de la actualización por cada sistema operativo con soporte para el cual se hayan ordenado sus licencias de programas. Usted será responsable de la copia, descarga e instalación de las actualizaciones.

### **Derecho al Fin de Vida Útil**

Es posible que (i) como parte del ciclo de vida del producto de Oracle o (ii) si un proveedor retira el soporte para su producto o si la relación con el proveedor se da por terminada, sea necesario anunciar

una fecha de Fin de Vida Útil para un sistema de hardware y, por lo tanto, Oracle se reserva ese derecho. Oracle empleará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para notificar el Fin de Vida Útil con 12 meses de anticipación. La información sobre el Fin de Vida Útil se encuentra disponible en [My Oracle Support](#). La información acerca del Fin de Vida Útil está sujeta a modificaciones.

Del mismo modo, en caso de que un componente, o el soporte, de un producto de hardware o software de terceros embebido sea retirado por el fabricante o proveedor de dicho producto, o si Oracle determinara de buena fe que ya no resulta factible para Oracle ofrecer soporte para dicho componente o producto, Oracle podrá dejar de ofrecer soporte para ese producto de hardware o software.

### Otros Productos de Terceros

Oracle no presta por sí servicios de soporte técnico para hardware con garantía de terceros (hardware identificado en su orden mediante una declaración en cuanto a que la garantía será provista por un tercero) u otros productos de terceros instalados en el sistema de hardware o unidos a él por usted o su representante que no sea de Oracle (en forma conjunta, “otros productos de terceros”). Asimismo, si otros productos de terceros están instalados, o fallan, de una manera que daña los sistemas de hardware de Oracle, el soporte técnico no cubrirá tales daños. Otros productos de terceros también pueden impedir y/o implicar mayores costos para obtener soporte técnico para ciertas condiciones de falla. Las fallas intermitentes, de interoperabilidad y de tiempo de respuesta son algunos ejemplos de fallas que podrían requerir el retiro o reemplazo de otros productos de terceros de un sistema de hardware Oracle. El reemplazo o la reparación de cualquier componente dañado en esas situaciones estarán sujetos a cargos adicionales.

Para aquellas fallas directa o indirectamente relacionadas con otros productos de terceros (lo cual incluye cualquier componente con acceso o conectado a ese producto y que estuviese presentando fallas), Oracle podrá, a su discreción exclusiva, retirar los otros productos de terceros, o requerir al cliente el retiro de los mismos, antes de iniciar el proceso de resolución de problemas. Los servicios de Oracle para retirar los otros productos de terceros estarán sujetos a cargos adicionales y si se determina que la causa de la falla son los otros productos de terceros, Oracle cobrará por la llamada de solicitud de servicio completa.

Si se determinara que los otros productos de terceros no son la causa de la falla (es decir, si el problema se hubiera producido aun si los otros productos de terceros no estuvieran instalados en el sistema de hardware o unidos a él), entonces la llamada de solicitud de servicio de Oracle se tratará conforme a las condiciones de cualquier contrato de soporte técnico de Oracle vigente, teniendo en cuenta que la eliminación de otros productos de terceros por parte de Oracle estará sujeta a cargos adicionales.

### Refrescamiento Tecnológico

Si usted adquiere un/unos nuevo(s) sistema(s) de hardware y soporte técnico de Oracle o de un partner autorizado de Oracle, usted puede ser elegible para recibir un crédito por el soporte no utilizado respecto del (de los) sistema(s) de hardware retirado(s) del servicio que actualmente se encuentre(n) cubierto(s) en virtud de un contrato de soporte activo con Oracle. Si usted reemplaza una suscripción de Oracle Exadata Database Machine (Exadata) por una suscripción de Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaC@C) o de Oracle Exadata Cloud Infrastructure (ExaCS) u Oracle MultiCloud (Oracle Database@Azure, Oracle Database@AWS u Oracle Database@Google Cloud), puede ser elegible para recibir un crédito por el soporte no utilizado en el sistema Exadata retirado del servicio en

virtud de un nuevo contrato de soporte activo con Oracle. A fin de resultar elegible para recibir el crédito, usted deberá completar el Formulario de Retiro del Servicio de Sistema de Hardware (Hardware System Decommission Form) disponible [aquí](#) y presentarlo dentro de un plazo de dos (2) años contados a partir de la fecha de entrega del (de los) nuevo(s) sistema(s) de hardware o dos (2) años a partir de la fecha de aprovisionamiento de la suscripción de ExaC@C, ExaCS o MultiCloud. Si correspondiera un crédito por el soporte no utilizado al reemplazar (1) su sistema actual por nuevo hardware o bien por ExaC@C, dicho crédito se calculará a partir de la fecha en que Oracle reciba el Formulario de Retiro del Servicio de Sistema de Hardware hasta el final del período de soporte vigente para el (los) sistema(s) de hardware retirado(s) del servicio o bien (2) al reemplazar su(s) actual(es) sistema(s) Exadata por ExaCS o MultiCloud, su servicio ExaCS o MultiCloud deberá estar aprovisionado durante seis (6) meses antes de presentar el Formulario de Retiro del Servicio de Sistema de Hardware y el crédito por el soporte no utilizado se calculará desde la fecha de retiro del servicio de los sistemas actuales indicada en el Formulario de Retiro del Servicio de Sistema de Hardware hasta el final del actual período de soporte para el (los) sistema(s) Exadata retirado(s) del servicio. El crédito por el soporte no utilizado no excederá el total de la tarifa de soporte anual correspondiente al (a los) nuevo(s) sistema(s) de hardware o la suscripción anual de ExaC@C, o seis (6) meses de consumo en el caso de ExaCS o MultiCloud.

### 3. SOPORTE DE POR VIDA

El Soporte de por Vida incluye los siguientes niveles de servicio:

- Oracle Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support, Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle for Point of Service Hardware y Oracle Communications Network Premier Support
- Extended Support for Operating Systems (cuando se ofrezca)
- Sustaining Support

Los servicios disponibles conforme a Oracle Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier y Sustaining Support, Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware, Oracle Communications Network Premier y Sustaining Support, Extended Support for Operating Systems y Sustaining Support for Operating Systems and Integrated Software Options se describen a continuación en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas”.

Oracle Premier Support for Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support, Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware y Oracle Communications Network Premier Support estarán disponibles, como mínimo, durante cinco años a partir de la Última Fecha de Envío del sistema de hardware. El soporte para las unidades de cinta LTO8 y LTO9 cubiertas por Oracle Premier Support for Systems estará disponible, como mínimo, durante cinco años a partir de la Última Fecha de Envío o cuando la biblioteca de cintas host llegue al Fin de la Vida Útil, lo que ocurra primero. El soporte para el hardware Oracle Talari SD-WAN cubierto por Premier Support for Systems estará disponible durante tres años a partir de la Última Fecha de Envío del hardware. El soporte para los Dispositivos Electrónicos de Pago (PED), que se proporciona conforme a Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware y Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware, puede tener menos de tres años de disponibilidad debido a requisitos normativos y bancarios ajenos al control de Oracle, p. ej., requisitos

de cumplimiento normativo y estándares de seguridad establecidos por el PCI Security Standards Council (PCI SSC). Nota: Si un PED tiene una falla y hay un nuevo estándar de cumplimiento de PCI, puede ser reemplazado por un PED diferente aprobado según los estándares de PCI más recientes.

El soporte para las opciones de software integrado incluidas en Oracle Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support u Oracle Communications Network Premier Support estará disponible por cinco años a partir de la fecha en que una versión de la opción de software integrado esté disponible con carácter general, según lo estipulado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida. Como alternativa, el soporte técnico para versiones específicas del software de la opción de software integrado se podrá extender con Sustaining Support for Operating Systems and Integrated Software Options, Oracle Communications EAGLE Sustaining Support u Oracle Communications Network Sustaining Support, que estarán disponibles mientras usted mantenga en forma continua el soporte técnico para su opción de software integrado de Oracle y pague las tarifas anuales correspondientes.

El soporte para los sistemas operativos incluidos en Oracle Premier Support for Systems o Oracle Premier Support for Operating Systems estará disponible por diez años a partir de la fecha en que una versión del sistema operativo esté disponible con carácter general, según lo estipulado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. Extended Support for Operating Systems puede estar disponible, para versiones específicas del sistema operativo, por tres años adicionales, según lo estipulado en los documentos de cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. Se aplica una tarifa por cada período de soporte de Extended Support for Operating Systems, que se suma a la tarifa estándar de Premier Support, salvo por lo indicado a continuación. Como alternativa, el soporte técnico para versiones específicas del sistema operativo se podrá extender con Sustaining Support for Operating Systems, que estará disponible mientras usted mantenga en forma continua y pague las tarifas anuales de soporte técnico para su sistema operativo de Oracle.

Si una versión del sistema operativo o una versión de la opción de software integrado incluida en Oracle Premier Support for Systems pasa a Extended Support for Operating Systems y/o Sustaining Support for Operating Systems, usted podrá mantener Oracle Premier Support for Systems, con la salvedad de que el soporte técnico recibido para el sistema operativo o la opción de software integrado se brindará en virtud de Extended Support for Operating Systems o Sustaining Support for Operating Systems según lo descrito anteriormente y en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas” consignada a continuación.

Para conocer los detalles de la cobertura del Soporte de por Vida para versiones específicas de programas, incluidos los niveles de servicio ofrecidos y los plazos, consulte lo siguiente: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Operating System, VM and Integrated Software Options](#).

#### Notas:

Versiones 3 y 4 de Oracle Linux: Premier Support for Systems u Oracle Premier Support for Operating Systems estarán disponibles por ocho años a partir de la fecha en que una versión del sistema operativo esté disponible con carácter general.

Versiones 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de Oracle Linux: Oracle Premier Support for Systems o Oracle Premier Support for Operating Systems estarán disponibles por diez años a partir de la fecha en que una versión del programa Oracle Linux esté disponible con carácter general.

**Excepciones** - Para aquellos clientes con un contrato de soporte vigente que utilizan:

- Oracle Linux 6 en sistemas Oracle Exalogic: La tarifa de Extended Support ha sido eximida por el período comprendido entre abril de 2021 y diciembre de 2024. En este lapso, usted recibirá Extended Support durante estos períodos según se describe más adelante en la sección "Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas".
- Oracle Linux 6 en sistemas Exalytics X4-4, X5-4 y X6-4: La tarifa de Extended Support ha sido eximida por el período comprendido entre marzo de 2021 y junio de 2024. En este lapso, usted recibirá Extended Support durante estos períodos según se describe más adelante en la sección "Niveles de Soporte Técnico de Oracle para Sistemas".

## 4. NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO DE ORACLE PARA SISTEMAS

### Oracle Premier Support for Systems

Oracle Premier Support for Systems incluye servicios de soporte de sistemas de hardware, software del sistema operativo y software integrado (lo que incluye opciones de software integrado), según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente. Para los sistemas de hardware, este soporte está limitado a (i) hardware de servidor y almacenamiento y (ii) hardware Tekelec BNS y PIC y hardware Oracle Acme Packet 1100, 3820, 3900 y 3950. Para los servidores Oracle, este soporte se aplica al siguiente software: Oracle Solaris, Oracle Linux, y Oracle VM. Para el hardware Tekelec BNS y PIC, este soporte se aplica al software del sistema operativo incluido con el sistema de hardware.

A menos que se indique lo contrario en esta sección, Oracle Premier Support for Systems incluye:

- Actualizaciones de programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado
- Actualizaciones de parche críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables por Oracle en ["Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado"](#)
- Soporte de hardware in situ para piezas de sistemas de servidor o almacenamiento de Oracle designadas como Unidades Reemplazables en el Campo en ["Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado"](#)
- Órdenes de Cambio en el Campo – recomendaciones de modificaciones al sistema
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network



- Acceso a ciertos parches de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (backport), de modo razonable desde el punto de vista comercial, para cualquier programa Oracle Linux u Oracle VM enumerado en el cronograma de compatibilización con versiones anteriores y lanzado por Oracle por un período de seis meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux u Oracle VM se encuentre disponible a nivel general; el Cronograma de Compatibilización con Versiones Anteriores puede consultarse en <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Acceso a Platinum Services según se describe en [www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf](http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf)
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, sin limitación, temas de soporte según se describen en el documento [Scope of Coverage](#) (PDF). Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también incluyen soporte para instalaciones de Red Hat Enterprise Linux (RHEL) o CentOS de clientes existentes que se ejecutan en centros de datos privados. También incluye soporte para las instalaciones de Oracle Linux y CentOS de clientes que se ejecutan en nubes públicas. El soporte para Oracle Linux en nubes públicas se limita a imágenes de Oracle Linux creadas por Oracle u otras imágenes creadas utilizando medios de instalación de Oracle Linux, con sujeción a los requisitos especificados en [https://linux.oracle.com/hardware\[1\]certifications](https://linux.oracle.com/hardware[1]certifications). En el caso de las instalaciones de CentOS, Oracle solo ofrecerá soporte para sistemas basados en CentOS Linux y no en CentOS Stream. El soporte para RHEL y CentOS se limita a los paquetes y las versiones proporcionados en los medios de instalación de Oracle Linux y a los temas identificados en el documento Scope of Coverage (PDF). Todas las erratas de seguridad y de corrección de errores y otras actualizaciones serán binarios de Oracle Linux, compatibles con RHEL.
2. En <http://linux.oracle.com/> Oracle ha puesto a disposición ciertas herramientas necesarias para permitir la aplicación de los correspondientes parches de seguridad de Oracle Linux a su(s) sistema(s) de hardware con soporte mientras dichos sistemas de hardware con soporte estén en funcionamiento. Estas herramientas se rigen por lo dispuesto en la sección "Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte Técnico" que aparece más adelante y su licencia puede estar sujeta a condiciones de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; no obstante, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar y aplicar parches de seguridad mientras su sistema de hardware con soporte esté funcionando, y (b) deberá reiniciar el sistema de hardware con soporte para aplicar el parche de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han pagado tarifas por los servicios de soporte. Las condiciones de la licencia aplicables al software o a las herramientas mencionadas, así como también las limitaciones asociadas a ellas, se especificarán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales con soporte que cuentan con soporte conforme a



cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

4. Por favor, tenga en cuenta que el servicio Oracle Enterprise Tape Analysis and Data Recovery ha llegado al Fin de la Vida Útil y dejará de estar disponible a partir del 12 de septiembre de 2025.

## **Mantenimiento del Sistema**

Usted se compromete a realizar el mantenimiento indicado de los sistemas, incluyendo, sin limitación, la instalación de actualizaciones de software para el software del sistema o el software integrado, el mantenimiento de los sistemas de archivos, el reemplazo de filtros de aire y baterías según sea necesario y el seguimiento de información de diagnóstico proactiva.

## **Piezas de Repuesto de Hardware**

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo de una pieza de hardware, Oracle enviará una pieza de repuesto a su domicilio de conformidad con lo establecido en "[Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado](#)." Oracle realizará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican a continuación, a menos que se establezca lo contrario en esta política. Las piezas de repuesto serán nuevas o como nuevas. Oracle no ofrece soporte para solicitudes específicas de piezas de repuesto en el país de origen. Una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, las piezas de repuesto pueden no estar disponibles y/o los tiempos de respuesta para el envío de piezas de repuesto podrían sufrir demoras.

## **Devolución de Piezas con Fallas de Funcionamiento**

Si Oracle le envía una pieza de repuesto, usted debe asegurarse de devolver la pieza con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle (a menos que usted tenga un contrato con Oracle que le permita conservar la pieza con fallas de funcionamiento). Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades incluyendo, sin limitación unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las "unidades") antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve las piezas con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días de haberla recibido, se le cobrará una suma mínima de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (la que resulte mayor) por la pieza con fallas de funcionamiento.

## **Oracle Premier Support for Operating Systems**

Oracle Premier Support for Operating Systems incluye servicios de soporte de (i) Oracle Solaris, Oracle Linux, Oracle VM y (ii) software integrado (lo que incluye opciones de software integrado), según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente.

A menos que se indique lo contrario en esta sección, Oracle Premier Support for Operating Systems incluye:

- Actualizaciones de programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado
- Actualizaciones de parche críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables por Oracle en "[Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado](#)"
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a ciertos parches de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (backport), de modo razonable desde el punto de vista comercial, para cualquier programa Oracle Linux u Oracle VM enumerado en el cronograma de compatibilización con versiones anteriores y lanzado por Oracle por un período de seis meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux u Oracle VM se encuentre disponible a nivel general; el Cronograma de Compatibilización con Versiones Anteriores puede consultarse en <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, sin limitación, temas de soporte según se describen en el documento [Scope of Coverage](#) (PDF). Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también incluyen soporte para instalaciones de Red Hat Enterprise Linux (RHEL) o CentOS de clientes existentes que se ejecutan en centros de datos privados. También incluye soporte para las instalaciones de Oracle Linux y CentOS de clientes que se ejecutan en nubes públicas. El soporte para Oracle Linux en nubes públicas se limita a imágenes de Oracle Linux creadas por Oracle u otras imágenes creadas utilizando medios de instalación de Oracle Linux, con sujeción a los requisitos especificados en [https://linux.oracle.com/hardware\[1\]certifications](https://linux.oracle.com/hardware[1]certifications). En el caso de las instalaciones de CentOS, Oracle solo ofrecerá soporte para sistemas basados en CentOS Linux y no en CentOS Stream. El soporte para RHEL y CentOS se limita a los paquetes y las versiones proporcionados en los medios de instalación de Oracle Linux y a los temas identificados en el documento Scope of Coverage (PDF). Todas las erratas de seguridad y de corrección de errores y otras actualizaciones serán binarios de Oracle Linux, compatibles con RHEL.

2. En <http://linux.oracle.com/> Oracle ha puesto a disposición ciertas herramientas necesarias para permitir la aplicación de los correspondientes parches de seguridad de Oracle Linux a su(s) sistema(s) de hardware con soporte mientras dichos sistemas de hardware con soporte estén en funcionamiento. Estas herramientas se rigen por lo dispuesto en la sección "Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte Técnico" que aparece más adelante y su licencia puede estar sujeta a condiciones de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; no obstante, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar y aplicar parches de seguridad mientras su sistema de hardware con soporte esté funcionando, y (b) deberá reiniciar el sistema de hardware con soporte para aplicar el parche de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han pagado tarifas por los servicios de soporte. Las condiciones de la licencia aplicables al software o a las herramientas mencionadas, así como también las limitaciones asociadas a ellas, se especificarán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

### Extended Support for Operating Systems

Extended Support for Operating Systems puede ofrecerse para ciertas versiones con soporte de Oracle Solaris, Oracle Linux y Oracle VM después del vencimiento de Premier Support, según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente. Para obtener más información, consulte las Políticas de Soporte de por Vida de Oracle. Cuando se ofrece Extended Support for Operating Systems, este generalmente está disponible para la versión de la línea de código final de un programa.

A menos que se establezca lo contrario en esta sección, las versiones del software del sistema operativo Oracle Solaris, Oracle Linux y Oracle VM con soporte para las que se ofrece Extended Support for Operating Systems y en el ciclo de vida de Extended Support recibirán Oracle Premier Support for Operating Systems o soporte técnico para Oracle Solaris, Oracle Linux y Oracle VM en virtud de Oracle Premier Support for Systems limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas
- Correcciones, parches de seguridad, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos para el software del sistema operativo Oracle Solaris
- Acceso a parches del sistema operativo Oracle Linux y correcciones para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores críticos de alto impacto. Estas actualizaciones estarán limitadas a los paquetes enumerados en la lista de inclusión disponible en <https://linux.oracle.com/es/package-list.html>
- Acceso a parches y correcciones de software de Oracle VM para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores críticos de alto impacto
- Herramientas de actualización
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo Oracle Solaris y Oracle Linux y Oracle VM, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea

- Acceso 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a ciertos parches de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su sistema de hardware está funcionando y no requieren reiniciar el sistema
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Extended Support for Operating Systems no incluye:

- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos programas de Oracle
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (backport) para cualquier programa de Oracle Linux o VM

Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, sin limitación, temas de soporte según se describen en el documento [Scope of Coverage](#) (PDF). Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también incluyen soporte para instalaciones de Red Hat Enterprise Linux (RHEL) o CentOS de clientes existentes que se ejecutan en centros de datos privados. También incluye soporte para las instalaciones de Oracle Linux y CentOS de clientes que se ejecutan en nubes públicas. El soporte para Oracle Linux en nubes públicas se limita a imágenes de Oracle Linux creadas por Oracle u otras imágenes creadas utilizando medios de instalación de Oracle Linux, con sujeción a los requisitos especificados en [https://linux.oracle.com/hardware\[1\]certifications](https://linux.oracle.com/hardware[1]certifications). En el caso de las instalaciones de CentOS, Oracle solo ofrecerá soporte para sistemas basados en CentOS Linux y no en CentOS Stream. El soporte para RHEL y CentOS se limita a los paquetes y las versiones proporcionados en los medios de instalación de Oracle Linux y a los temas identificados en el documento Scope of Coverage (PDF). Todas las erratas de seguridad y de corrección de errores y otras actualizaciones serán binarios de Oracle Linux, compatibles con RHEL.
2. En <http://linux.oracle.com/> Oracle ha puesto a disposición ciertas herramientas necesarias para permitir la aplicación de los correspondientes parches de seguridad de Oracle Linux a su(s) sistema(s) de hardware con soporte mientras dichos sistemas de hardware con soporte estén en funcionamiento. Estas herramientas se rigen por lo dispuesto en la sección "Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte Técnico" que aparece más adelante y su licencia puede estar sujeta a condiciones de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; no obstante, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar y aplicar parches de seguridad mientras su sistema de hardware con soporte esté funcionando, y (b) deberá reiniciar el sistema de hardware con soporte para aplicar el parche de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han pagado tarifas por los servicios de soporte. Las condiciones de la licencia aplicables al software o a las herramientas mencionadas, así como también las limitaciones asociadas a ellas, se especificarán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

## Sustaining Support for Operating Systems and Integrated Software Options

Sustaining Support for Operating Systems and Integrated Software Options puede estar disponible para ciertas versiones del software del sistema operativo o de la opción de software integrado, según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente. Las versiones de los programas elegibles para Sustaining Support for Operating Systems and Integrated Software Options recibirán Oracle Premier Support for Operating Systems, o soporte técnico para el sistema operativo y las opciones de software integrado en virtud de Oracle Premier Support for Systems, pero limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo, el software integrado y el software de la opción de software integrado creadas durante Oracle Premier Support for Operating Systems u Oracle Premier Support for Systems y Extended Support for Operating Systems (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Extended Support for Operating Systems)
- Actualizaciones de parches críticos para el software del sistema operativo Oracle Solaris y el software de la opción de software integrado creadas durante Oracle Premier Support for Operating Systems u Oracle Premier Support for Systems y Extended Support for Operating Systems (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Extended Support for Operating Systems)
- Acceso a parches del sistema operativo Oracle Linux y correcciones para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores críticos de alto impacto creadas durante Oracle Premier Support for Operating Systems u Oracle Premier Support for Systems y Extended Support for Operating Systems (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Extended Support for Operating Systems). Estas actualizaciones estarán limitadas a los paquetes enumerados en la lista de inclusión disponible en <https://linux.oracle.com/es/packagelist.html> y pueden aplicarse mientras sus sistemas con soporte están en funcionamiento y no requieren reiniciar el sistema
- Acceso a parches del software Oracle VM y correcciones para erratas de seguridad críticas y ciertas correcciones de errores críticos de alto impacto creadas durante Oracle Premier Support for Operating Systems u Oracle Premier Support for Systems y Extended Support for Operating Systems (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Extended Support for Operating Systems).
- Herramientas de actualización creadas durante el período de Oracle Premier Support for Operating Systems u Oracle Premier Support for Systems y Extended Support for Operating Systems (si se ofreciera y solo después de que finalice el Período de Extended Support for Operating Systems Period)
- Versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para solicitudes de servicio, de modo razonable desde el punto de vista comercial, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Derecho a usar Oracle Enterprise Manager Ops Center. Para acceder y descargar Oracle Enterprise Manager Ops Center, visite <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Sustaining Support for Operating Systems and Integrated Software Options no incluye:



- Nuevas actualizaciones de programas, parches, correcciones, parches de seguridad, alertas de seguridad, versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica, actualizaciones de documentación
- Nuevas actualizaciones de parches críticos para el software del sistema operativo Oracle Solaris y de la opción de software integrado
- Nuevas herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle
- Compromiso de 24 horas y directrices de respuesta para las solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido más adelante en la sección "Niveles de Severidad"
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores (backport)
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no brinda soporte

Dado que las versiones de programas que recibían Sustaining Support ya no reciben soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas.

#### Notas:

1. La asistencia para las solicitudes de servicio para Oracle Linux y Oracle VM incluye además, sin limitación, temas de soporte según se describen en el documento [Scope of Coverage](#) (PDF).
2. En <http://linux.oracle.com/> Oracle ha puesto a disposición ciertas herramientas necesarias para permitir la aplicación de los correspondientes parches de seguridad de Oracle Linux a su sistema de hardware mientras dichos sistemas de hardware estén en funcionamiento. Estas herramientas se rigen por lo dispuesto en la sección "Herramientas Utilizadas para Prestar Servicios de Soporte Técnico" que aparece más adelante y su licencia puede estar sujeta a condiciones de licencia por separado. El uso que usted haga de las herramientas es voluntario; no obstante, si usted no usa la herramienta (a) no podrá descargar y aplicar parches de seguridad mientras su sistema de hardware esté funcionando, y (b) deberá reiniciar el sistema de hardware para aplicar el parche de seguridad.
3. Los servicios de soporte para Oracle Linux y Oracle VM también pueden incluir el derecho de usar cierto software o herramientas adicionales durante el período de soporte respecto del cual se han pagado tarifas por los servicios de soporte. Las condiciones de la licencia aplicables al software o a las herramientas mencionadas, así como también las limitaciones asociadas a ellas, se especificarán en la documentación del programa. La documentación del programa incluye además una lista de programas adicionales que cuentan con soporte conforme a cada nivel de servicio del Soporte Técnico de Oracle para Sistemas. La documentación del programa puede consultarse en [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

### Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware

El soporte de Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware cubre tanto MICROS Hardware como Point of Service Hardware, y consiste en servicios de soporte para sistemas de hardware de punto de servicio, según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente. Los sistemas de hardware de punto de servicio comprenden: estaciones de trabajo, tabletas, dispositivos de mano, escáneres, impresoras, cajas registradoras, pantallas y soluciones de pago ("Oracle Point of Service Hardware"). Por favor, tenga en cuenta que Oracle Point of Service Hardware debe cumplir con la política sobre niveles de servicio equivalentes para Oracle Point of Service Hardware que se describe en la sección ["Niveles de Servicio Equivalentes"](#) precedente.



Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware incluye:

- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Soporte de hardware in situ para Oracle Point of Service Hardware especificado como Unidades Reemplazables en Campo en el [“Cuadro de Métodos de Entrega: Piezas de Repuesto de Oracle Point of Service Hardware”](#). La disponibilidad varía según el país.
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

- Los cables de alimentación, las baterías, las baterías externas y las gavetas de las bandejas removibles de las cajas registradoras que se incluyen en los paquetes de Hardware se consideran consumibles y no cuentan con soporte en virtud de Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware.
- Eventos de Manipulación de Dispositivo Electrónico de Pago (PED): Existen dos eventos de Manipulación que están cubiertos por Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware. Los dos eventos cubiertos son:
  - Usted recibe el PED, abre la caja, enciende el dispositivo y se produce un evento de Manipulación, o
  - Usted recibe el PED, abre la caja, enciende el dispositivo, intenta procesar la primera transacción y se produce un evento de Manipulación.

Una vez que pueda procesar la primera transacción, cualquier evento de Manipulación posterior no se considerará una falla del dispositivo y no estará cubierto por Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware.

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes directrices; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las directrices tienen exclusivamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Severidad 1	5 minutos	1 hora
Severidad 2	2 horas	6 horas
Severidad 3	8 horas	24 horas
Severidad 4	24 horas	48 horas

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Severidad 1: Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo del servidor o falla total del sistema)
- Severidad 2: Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: número

considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o registrar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de presentación de informes (local o alojada), pérdida total de impresión, falta de restablecimiento de totales o falta de ejecución de Auditoría fiscal Nocturna/Al Final del Día/Al Comienzo del Día, volver a registrar una fecha determinada o rango de fechas, un error en el portal que impide al cliente ejecutar cualquier función dentro del portal MyMicros, o carga muy lenta de páginas o imágenes, interfaz de herramientas inaccesible)

- Severidad 3: Falla de una sola función (por ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: problemas de registro de horas, falla de impresión aislada, falla de estación de trabajo/terminal aislada, imposibilidad de MyMicros de revisar un informe dentro del portal, restablecimiento de contraseñas de Oracle Cloud Applications o falta de funcionamiento o cese de operación del programa de fidelización Icare)
- Severidad 4: Problema o cuestión menor o de procedimiento (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formato o problemas cosméticos)

## **Mantenimiento del Sistema**

Usted se compromete a realizar el mantenimiento del sistema de Oracle Point of Service Hardware de acuerdo con lo indicado por Oracle en la respectiva documentación de Oracle Point of Service Hardware.

## **Oracle Point of Service Hardware de Reemplazo**

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo de Oracle Point of Service Hardware, Oracle enviará el Oracle Point of Service Hardware de reemplazo ("hardware de reemplazo") a su ubicación de conformidad con el ["Cuadro de Métodos de Entrega: Piezas de Repuesto de Oracle Point of Service Hardware"](#). Oracle realizará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican a continuación, a menos que se establezca lo contrario en esta política. El hardware de reemplazo será nuevo o como nuevo. Sin perjuicio de lo antes mencionado, una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, el hardware de reemplazo de Oracle Point of Service Hardware puede no estar disponible y/o las directrices sobre objetivo de tiempo de respuesta para el envío de hardware de reemplazo podrían sufrir demoras.

## **Devolución de Oracle Point of Service Hardware con Fallas de Funcionamiento**

Si Oracle le envía hardware de reemplazo, a menos que se disponga lo contrario en la orden, usted debe asegurarse de devolver el hardware con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle. Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades incluyendo, sin limitación unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las "unidades") antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve los hardwares con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días de haberlos recibido y/o si Oracle determina que el hardware con fallas de funcionamiento ha sido maltratado o

utilizado de forma diferente a la indicada en la documentación correspondiente, se le cobrará una suma mínima de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (la que resulte mayor) por el hardware con fallas de funcionamiento.

**Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware**

El soporte de Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware cubre tanto MICROS Hardware como Point of Service Hardware, y consiste en servicios de soporte para sistemas de hardware de punto de servicio, según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente. Los sistemas de hardware de punto de servicio comprenden: estaciones de trabajo, tabletas, dispositivos de mano, escáneres, impresoras, cajas registradoras, pantallas y soluciones de pago ("Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware"). Por favor, tenga en cuenta que Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware debe cumplir con la política sobre niveles de servicio equivalentes para Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware que se describe en la sección "Niveles de Servicio Equivalentes" precedente.

Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware incluye:

- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Intercambio de piezas al día hábil siguiente
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Notas:

- Los cables de alimentación, las baterías, las baterías externas y las gavetas de las bandejas removibles de las cajas registradoras que se incluyen en los paquetes de Hardware se consideran consumibles y no cuentan con soporte en virtud de Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware.
- Eventos de Manipulación de Dispositivo Electrónico de Pago (PED): Existen dos eventos de Manipulación que están cubiertos por Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware. Los dos eventos cubiertos son:
  - Usted recibe el PED, abre la caja, enciende el dispositivo y se produce un evento de Manipulación, o
  - Usted recibe el PED, abre la caja, enciende el dispositivo, intenta procesar la primera transacción y se produce un evento de Manipulación.

Una vez que pueda procesar la primera transacción, cualquier evento de Manipulación posterior no se considerará una falla del dispositivo y no estará cubierto por Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware.

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes directrices; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las directrices tienen exclusivamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Severidad 1	5 minutos	1 hora

NIVEL DE SEVERIDAD	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN O RESOLUCIÓN
Severidad 2	2 horas	6 horas
Severidad 3	8 horas	24 horas
Severidad 4	24 horas	48 horas

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Severidad 1: Interrupción importante en el servicio (p. ej., una interrupción importante en la operatividad o funcionalidad de un sistema crítico de negocio, bloqueo del servidor o falla total del sistema)
- Severidad 2: Interrupción grave en el sistema (p. ej., una interrupción grave en la funcionalidad de un sistema crítico de negocio que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: número considerable de estaciones de trabajo/terminales imposibilitadas de llevar a cabo o registrar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de presentación de informes (local o alojada), pérdida total de impresión, falta de restablecimiento de totales o falta de ejecución de Auditoría fiscal Nocturna/AI Final del Día/AI Comienzo del Día, volver a registrar una fecha determinada o rango de fechas, un error en el portal que impide al cliente ejecutar cualquier función dentro del portal MyMicros, o carga muy lenta de páginas o imágenes, interfaz de herramientas inaccesible)
- Severidad 3: Falla de una sola función (por ej., una interrupción menor en la operatividad o la funcionalidad que no afecta a todo el sistema, como por ejemplo: problemas de registro de horas, falla de impresión aislada, falla de estación de trabajo/terminal aislada, imposibilidad de MyMicros de revisar un informe dentro del portal, restablecimiento de contraseñas de Oracle Cloud Applications o falta de funcionamiento o cese de operación del programa de fidelización Icare)
- Severidad 4: Problema o cuestión menor o de procedimiento (p. ej., cuestiones relacionadas con la programación o configuración, cuestiones relativas a la funcionalidad, operatividad o formato o problemas cosméticos)

### **Mantenimiento del Sistema**

Usted se compromete a realizar el mantenimiento del sistema de Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware de acuerdo con lo indicado por Oracle en la respectiva documentación de Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware.

### **Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware de Reemplazo**

Si Oracle determinara que es necesario reemplazar el Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware, Oracle enviará el Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware de reemplazo ("hardware de reemplazo") a su ubicación. Oracle empleará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para enviarle el hardware de reemplazo de acuerdo con las directrices sobre objetivo de tiempo de respuesta indicadas a continuación, en los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware El hardware de reemplazo será nuevo o como nuevo. Sin perjuicio de lo antes mencionado, una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, el hardware de reemplazo de Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of

Service Hardware puede no estar disponible y/o las directrices sobre objetivo de tiempo de respuesta para el envío de hardware de reemplazo podrían sufrir demoras.

### **Devolución de Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware con Fallas de Funcionamiento**

Si Oracle le envía hardware de reemplazo, a menos que se disponga lo contrario en la orden, usted debe asegurarse de devolver el hardware con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle. Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades incluyendo, sin limitación unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las “unidades”) antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve los hardware con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días de haberlos recibido y/o si Oracle determina que el hardware con fallas de funcionamiento ha sido maltratado o utilizado de forma diferente a la indicada en la documentación correspondiente, se le cobrará una suma mínima de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (la que resulte mayor) por el hardware con fallas de funcionamiento.

### **Oracle Communications Network Premier y Sustaining Support**

Oracle Communications Network Premier Support incluye servicios de soporte de sistemas de hardware y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), según se describe en la sección sobre Soporte de por Vida precedente, para (i) productos de hardware de Oracle Communications EAGLE, (ii) productos de hardware de Oracle Acme Packet a menos que se indique lo contrario en esta sección y (iii) Tarjeta PCIe de Bajo Perfil para soporte de Oracle Communications TDM. Los productos de hardware de Oracle Communications EAGLE y los productos de hardware de Oracle Acme Packet, y la Tarjeta PCIe de Bajo Perfil para Soporte de Oracle Communications TDM se denominarán en forma conjunta en esta sección como, “Oracle Communications Network Hardware”. Los siguientes productos de hardware de Oracle Acme Packet se encuentran excluidos y no son elegibles para recibir Oracle Communications Network Premier Support: productos de hardware Oracle Acme Packet 1100, 3820 3900 y 3950, software integrado de Oracle Enterprise Session Border Controller, software integrado de Oracle Communications Applications Session Border Controller y software integrado de Oracle Enterprise Communications Broker.

Oracle Communications Network Premier Support incluye:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado)
- Instalación remota de software integrado (incluidas las opciones de software integrado) para hardware de Oracle Communications EAGLE
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana

- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

### **Mantenimiento del Sistema**

Usted se compromete a realizar el mantenimiento del sistema de Oracle Communications Network Hardware de acuerdo con lo indicado por Oracle en la respectiva documentación de Oracle Communications Network Hardware.

### **Actualizaciones y Parches de Firmware para Hewlett Packard Enterprise (HPE)**

Para obtener nuevas correcciones de firmware para los servidores Hewlett Packard Enterprise (HPE) BL460c Blades, DL380 y DL360, en caso de que HPE ponga las correcciones a disposición, usted deberá actualizar a la última versión del firmware.

### **Piezas de Repuesto de Hardware**

Si Oracle determina que se requiere el reemplazo Oracle Communications Network Hardware, Oracle enviará el Oracle Communications Network Hardware de reemplazo ("hardware de reemplazo") a su ubicación de conformidad con "[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)". Oracle realizará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican a continuación, a menos que se establezca lo contrario en esta política. El hardware de reemplazo será nuevo o como nuevo. Sin perjuicio de lo antes mencionado, una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, el hardware de reemplazo de Oracle Communications Network Hardware puede no estar disponible y/o las directrices sobre objetivo de tiempo de respuesta para el envío de hardware de reemplazo podrían sufrir demoras.

### **Devolución de Hardware con Fallas de Funcionamiento**

Si Oracle le envía hardware de reemplazo, a menos que se disponga lo contrario en la orden, usted debe asegurarse de devolver el hardware con fallas de funcionamiento a Oracle de acuerdo con las instrucciones de envío o servicio de mensajería de Oracle. Usted es responsable de eliminar toda la información y los datos que haya almacenado en unidades incluyendo, sin limitación unidades de disco rígido y unidades de estado sólido (las "unidades") antes de devolver las unidades para su reparación o reemplazo. Usted no deberá desmagnetizar los discos rígidos antes de devolverlos a Oracle. Usted es responsable de asegurarse de retirar todos los medios extraíbles de cualquier tipo (p. ej., cintas) antes de devolver cualquier unidad. Si necesita ayuda para extraer tales medios de una unidad, comuníquese con OSS a fin de solicitar asistencia para su extracción. La propiedad de la pieza con fallas de funcionamiento volverá a transmitirse a Oracle una vez que esta se retire de su sistema de hardware. Si usted no devuelve los hardwares con fallas de funcionamiento dentro de los 45 días de haberlos recibido y/o si Oracle determina que el hardware con fallas de funcionamiento ha sido maltratado o utilizado de forma diferente a la indicada en la documentación correspondiente, se le cobrará una suma mínima de \$500,00, o la tarifa entonces vigente (la que resulte mayor) por el hardware con fallas de funcionamiento.

Solo para Oracle Communications Network Premier Support, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes directrices; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos



no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las directrices tienen exclusivamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO RESPUESTA <sup>1</sup>	DE	TIEMPO RESTAURACIÓN REMOTA <sup>2</sup>	DE	TIEMPO RESOLUCIÓN <sup>3</sup>	DE
Severidad 1	15 minutos		6 horas		30 días calendario	
Severidad 2	15 minutos		48 horas		30 días calendario	
Severidad 3	N/C		N/C		180 días calendario	

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
2. Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al sistema de hardware respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si (i) usted no cuenta con repuestos disponibles in situ, (ii) se requieren cambios al código del software integrado o de la opción de software integrado, (iii) Oracle requiere asistencia in situ.
3. Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

Ciertas versiones del programa Premier de la opción de software integrado de Oracle Communications Network pueden ser elegibles para recibir Oracle Communications Network Sustaining Support. Oracle Communications Network Sustaining Support incluye:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos para opciones de software integrado, creadas durante el período de Premier Support
- Instalación remota de opciones de software integrado para hardware de Oracle Communications EAGLE
- Versiones principales de productos y tecnologías para opciones de software integrado, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Sustaining Support para las versiones del programa Premier de la opción de software integrado de Oracle Communications Network no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos para opciones de software integrado
- Los objetivos de tiempo de respuesta indicados anteriormente

- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no brinda soporte.

### Oracle Communications EAGLE Premier y Sustaining Support

**A partir del 7 de julio de 2015, Oracle Communications EAGLE Premier Support ya no se encuentra disponible con órdenes de licencias nuevas y soporte técnico para el primer año.** Si usted cuenta en la actualidad con un contrato de soporte activo de Oracle Communications EAGLE Premier Support, podrá seguir renovando el Oracle Communications EAGLE Premier Support.

Oracle Communications EAGLE Premier Support incluye servicios de soporte de sistemas de hardware y software integrado (incluidas las opciones de software integrado) para productos de hardware de Oracle Communications EAGLE únicamente, según se establece en la sección "Soporte de por Vida" precedente.

Oracle Communications EAGLE Premier Support incluye:

- Actualizaciones de programas, correcciones y alertas de seguridad para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado)
- Instalación remota de software integrado (incluidas las opciones de software integrado)
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Solo para Oracle Communications EAGLE Premier Support, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las siguientes directrices; sin embargo, la falta de adhesión por parte de Oracle a los tiempos establecidos no constituirá un incumplimiento de Oracle. Las directrices tienen exclusivamente fines informativos y se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle.

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO RESPUESTA <sup>1</sup>	DE	TIEMPO RESTAURACIÓN REMOTA <sup>2</sup>	DE	TIEMPO RESOLUCIÓN <sup>3</sup>	DE
Severidad 1	15 minutos		6 horas		30 días calendario	
Severidad 2	15 minutos		48 horas		30 días calendario	
Severidad 3	N/C		N/C		180 días calendario	

A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
2. Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al sistema de hardware respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los

Tiempos de Restauración Remota no se aplican si (i) usted no cuenta con repuestos disponibles in situ, (ii) se requieren cambios al código del software integrado o de la opción de software integrado, (iii) Oracle requiere asistencia in situ.

3. Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

Ciertas versiones del programa Premier de la opción de software integrado de Oracle Communications EAGLE pueden ser elegibles para recibir Oracle Communications EAGLE Sustaining Support. Oracle Communications EAGLE Sustaining Support incluye:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos para opciones de software integrado, creadas durante el período de Premier Support
- Instalación remota de opciones de software integrado para hardware de Oracle Communications EAGLE
- Versiones principales de productos y tecnologías para opciones de software integrado, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Sustaining Support para las versiones del programa Premier de la opción de software integrado de Oracle Communications EAGLE no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos para opciones de software integrado
- Los objetivos de tiempo de respuesta indicados anteriormente
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no brinda soporte.

## 5. SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES PARA LA COMPRA

### Oracle Customer Data & Device Retention Service

Oracle Customer Data & Device Retention Service le permite conservar elementos elegibles que hayan sido retirados de su sistema de hardware, según lo definido por Oracle a su discreción exclusiva. A los efectos de este servicio, son elementos elegibles:

- (i) Unidades de disco duro (HDD)
- (ii) Unidades de estado sólido
- (iii) Componentes de memoria persistente (PMEM)

Para consultar los elementos elegibles de Oracle Engineered Systems DDR, haga clic [aquí](#). Para todos los demás sistemas, por favor, consulte [Oracle System Handbook](#) para más detalles. Seleccione Oracle System Handbook en la barra de Menú de My Oracle Support.

Nota: DDR está disponible para nuevas compras y renovaciones de sistemas elegibles que actualmente se estén enviando. Una vez que se haya anunciado una [Última Fecha de Envío](#) para un sistema elegible,

según lo documentado en [My Oracle Support](#) (Doc ID 1450710.1), el servicio solo estará disponible para renovación.

Oracle Customer Data & Device Retention Service incluye lo siguiente:

Si Oracle, a su exclusiva discreción, determina que los elementos en cuestión deben ser reemplazados, Oracle enviará una pieza de repuesto a su ubicación de acuerdo con lo establecido en el “[Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado](#)”. Oracle realizará esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para enviarle las piezas de repuesto de acuerdo con los Objetivos de Tiempo de Respuesta en el Sitio para Soporte de Hardware que se indican a continuación. Las piezas de repuesto serán nuevas o como nuevas. Una vez transcurridos cinco años desde la última fecha de envío, las piezas de repuesto pueden no estar disponibles y/o los tiempos de respuesta para el envío de piezas de repuesto podrían sufrir demoras. Si usted adquiere Oracle Customer Data & Device Retention Service, usted será responsable de la correcta eliminación/destrucción de los elementos en cuestión. Si usted no devuelve una pieza con fallas de funcionamiento que no es elegible para DDR, se le cobrará la tarifa entonces vigente, o una suma mínima de USD 500,00 (la que resulte mayor) por la pieza con fallas de funcionamiento. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

### Oracle Onsite Spares

Oracle Onsite Spares le ofrece la entrega y el mantenimiento de piezas de repuesto en la ubicación que usted designe. Este servicio incluye únicamente aquellas piezas especificadas en su orden.

Oracle Onsite Spares incluye lo siguiente:

- Piezas de repuesto
- Mantenimiento y reemplazo de piezas de repuesto
- Configuración de piezas de repuesto in situ
- Inventario físico anual
- Retiro de las piezas al término del Período de Soporte

Si adquiere Oracle Onsite Spares, usted debe:

- Proporcionar un área de almacenamiento segura para piezas claramente marcadas como “Propiedad de Oracle”. Usted se asegurará de que (i) el acceso a esa área segura esté restringido a su personal directamente involucrado en el envío y recepción de las piezas, y (ii) todo acceso vehicular y peatonal a las instalaciones de su depósito esté protegido contra el acceso no autorizado.
- Proporcionar un punto de contacto designado

Para adquirir Oracle Onsite Spares, usted debe mantener Oracle Premier Support for Systems. Onsite Spares está disponible para nuevas compras y renovaciones de sistemas elegibles que actualmente se estén enviando. Una vez que se haya anunciado una [Última Fecha de Envío](#) para un sistema elegible, según lo documentado en My Oracle Support (Doc ID 1450710.1), el servicio solo estará disponible para renovación.

Oracle mantendrá la propiedad y el título sobre las piezas a menos o hasta que alguna de esas piezas sea reemplazada por una pieza dañada o defectuosa e instalada en un sistema de hardware. Además,

con la transferencia de la propiedad de una pieza a usted, la propiedad de la pieza idéntica dañada o defectuosa se transferirá a Oracle.

Si usted renueva Oracle Onsite Spares, la tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de precios de Oracle Onsite Spares vigentes en el momento de la renovación. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a estos servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

### **Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring**

Si usted adquiere Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring en su orden, Oracle proporcionará Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring según se describe [aquí](#).

### **Servicios Customer Success**

Si usted adquiere alguno de los siguientes Servicios Customer Success en su orden, Oracle brindará los servicios tal como se describe en la correspondiente descripción del servicio indicada a continuación, publicada en [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts):

- Oracle Priority Support
- Oracle Priority Support for Systems (Systems only)
- Oracle Priority Support Advantage
- Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality
- Instalaciones Estándar de Sistemas Oracle:
  - Oracle Standard System Installation ("OSSI") - Basic Service Exhibit
  - Oracle Standard System Installation ("OSSI") with Site Audit Services Exhibit
  - Oracle Standard System Installation ("OSSI") without Site Audit Services Exhibit
- Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems
- Oracle Engineered Systems Configuration Services
- [Oracle Engineered Systems Deployment and Infrastructure Support](#)
- Oracle Preproduction Readiness Review for Systems Service
- Oracle Go-Live Support for Systems Service
- Oracle Customer Replaceable Unit Installation Service

### **Servicios Profesionales Tekelec de Oracle**

Si usted adquiere alguno de los siguientes Servicios Profesionales Tekelec en su orden, Oracle brindará los servicios que se describen en las [Descripciones de los Servicios Profesionales Tekelec](#).

- Oracle Communications Hardware Engineering Site Survey – Por Nodo y Por Sitio
- Oracle Communications Hardware Installation – Por ampliación de gabinete de DC Frame o DC Application Frame
- Oracle Communications Hardware Installation – Por AC Frame
- Oracle Communications DC Hardware Extension Installation – Por Frame – Servidores de montaje en Rack y Estantes adicionales
- Oracle Communications Hardware Extension Installation – AC o DC Blade Server/Eagle Card/Switches – Por 16 tarjetas/conmutadores por sitio
- Oracle Communications AC Hardware Extension Installation – Por Frame – Servidores de montaje en Rack y gabinetes AC adicionales

## **6. SISTEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE BASADOS EN LA WEB**

### **My Oracle Support**

My Oracle Support es la página web de Oracle de soporte al cliente para acceder al soporte de hardware y sistemas. El acceso a My Oracle Support se rige por las [Condiciones de Uso del Portal de Soporte de Oracle](#). Las condiciones de Oracle Support Portal Terms of Use se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle. El acceso a My Oracle Support está limitado a sus contactos técnicos designados.

### **Portal de Soporte al Cliente para Hospitality y Food & Beverage**

Para los clientes de Hospitality y Food & Beverage, el sitio web de soporte de Oracle para el soporte de hardware y sistemas se encuentra disponible [aquí](#). El acceso al Portal de Soporte al Cliente para Hospitality y Food & Beverage se rige por [Oracle's Support Portal Terms of Use](#). Las condiciones de Oracle Support Portal Terms of Use se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Oracle. El acceso al Portal de Soporte al Cliente para Hospitality y Food & Beverage está limitado a sus contactos técnicos designados.

### **Oracle Unbreakable Linux Network**

El acceso a Oracle Unbreakable Linux Network está incluido con Oracle Premier Support for Systems y Oracle Premier Support for Operating Systems.

## **7. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA PRESTAR SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO**

Oracle puede poner a disposición herramientas de colaboración (tales como herramientas que le permiten a Oracle, con el consentimiento del cliente, acceder al sistema de hardware de este último [por ejemplo, Oracle Shared Shell para hardware]) y herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recopilación y transmisión de datos de configuración [por ejemplo, Auto Service Request]) para brindar asistencia en la resolución de problemas. La licencia de las herramientas se otorga conforme a [Oracle Support Portal Terms of Use](#), y es posible que estas estén sujetas a condiciones adicionales proporcionados con las herramientas. Algunas de las herramientas están diseñadas para recopilar información acerca de la configuración de su entorno informático (“datos de herramientas”). Las herramientas no tendrán acceso, no reunirán ni almacenarán ninguna información personal identificable (a excepción de la información de contacto de soporte técnico) o archivos de datos de negocio que residen en su entorno informático. Al usar las herramientas, usted presta su consentimiento a la transmisión de sus datos de herramientas a Oracle a los efectos de brindar servicios de soporte técnico reactivos y proactivos. Además, Oracle puede usar los datos de herramientas para ayudarle a administrar su cartera de productos Oracle, para el cumplimiento de las licencias y los servicios, y para ayudar a Oracle a mejorar las ofertas de productos y servicios.

Algunas de las herramientas pueden estar diseñadas para conectarse automáticamente o en forma periódica y es posible que usted no reciba un aviso específico al establecerse dicha conexión. Usted es responsable de mantener la gateway de telecomunicaciones a través de la cual las herramientas comunican los datos de las herramientas a Oracle. El uso de las herramientas es voluntario; no obstante, la negativa a usar las herramientas puede impedir la capacidad de Oracle de brindarle servicios de soporte técnico. Las herramientas pueden estar sujetas a disponibilidad para productos determinados.

En las prácticas de Global Customer Support Security Practices y en My Oracle Support se describen con mayor detalle algunas de las herramientas actuales que Oracle utiliza para brindar servicios de soporte técnico, los datos recopilados y la forma en que estos se utilizan. También puede comunicarse



con el representante de ventas de Oracle o llamar a la oficina local de Soporte al Cliente para consultar información detallada acerca de las herramientas y su disponibilidad.

Si Oracle establece expresamente, en la documentación de las herramientas, las políticas de soporte técnico, una orden o un archivo de lectura que una herramienta se proporciona conforme a condiciones de licencia por separado (“Condiciones por Separado”), dichas Condiciones por Separado regirán su acceso y uso de la herramienta. Para acceder o ejecutar las herramientas según la documentación de las herramientas o el archivo de lectura puede requerirse software de terceros embebido, o software de terceros, otorgado con licencia conforme a Condiciones por Separado (por ejemplo, Mozilla y LGPL). Su derecho a utilizar una herramienta o un software con licencia en virtud de Condiciones por Separado no estará restringido ni modificado de ningún modo por su contrato con Oracle.

### **Auto Service Request**

Auto Service Request (“ASR”) le permite a los productos Oracle habilitados para ASR iniciar automáticamente una solicitud de servicio cuando ocurre una falla específica de hardware mediante el envío de información de telemetría de la falla a Oracle. Si el hardware habilitado para la ASR tiene derecho a recibir el servicio, se iniciará una solicitud de servicio en su nombre. Las fallas de hardware específicas detectadas por la ASR varían por tipo de producto, versión del producto y sistema operativo. No todas las fallas de hardware se detectan o envían a Oracle. La cobertura de fallas de la ASR está sujeta a modificaciones por parte de Oracle en cualquier momento y sin previo aviso.

## **8. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS DEL SOPORTE GLOBAL AL CLIENTE**

En la medida en que usted proporcione información personal a Oracle como parte de la prestación de servicios de soporte técnico por parte de Oracle, Oracle cumplirá con lo siguiente:

- La Política de Privacidad de Servicios de Oracle, que puede consultarse en <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; y
- La versión aplicable del Contrato de Tratamiento de Datos Personales de Oracle para los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>.

Durante la prestación de los servicios de soporte técnico, Oracle cumplirá asimismo con las medidas de protección físicas, técnicas, administrativas y de otro tipo aplicables, que se describen en [Global Customer Support Security Practices](#). Las prácticas de Global Customer Support Security Practices están sujetas a modificaciones a discreción de Oracle. No obstante, Oracle no reducirá en forma sustancial el nivel de seguridad especificado en las prácticas de Global Customer Support Security Practices durante el período de servicios de estos servicios de soporte técnico. Es aconsejable que lea estas prácticas de Global Customer Support Security Practices en forma periódica. Para ver los cambios que se han efectuado, consulte el documento [Resumen de Cambios](#) (PDF).

Por favor, tenga en cuenta que los servicios de soporte técnico no están diseñados para adaptarse a controles especiales en materia de privacidad o seguridad que pueden requerirse para almacenar o tratar ciertos tipos de datos sensibles. Asegúrese de no enviar ningún dato sensible como, por ejemplo, información de salud protegida o datos de tarjetas de pago, que requieran controles en materia de privacidad o seguridad mayores o diferentes de los especificados en [Global Customer Support Security Practices](#). La información sobre cómo puede eliminar datos sensibles de su envío está disponible en My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Sin perjuicio de la restricción precedente, si usted desea enviar a Oracle información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable (tal como dicha condición se define en el Contrato de Tratamiento de Datos Personales de Oracle para los Servicios de Oracle) o información de salud protegida ("PHI") sujeta a la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico ("HIPAA") de los Estados Unidos de América como parte de los servicios de soporte técnico recibidos, usted deberá:

- Para PHI, suscribir un contrato de asociado comercial conforme a la HIPAA (según corresponda) con Oracle que haga referencia expresamente a sus servicios de soporte técnico y los incluya;
- Enviar información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable o PHI únicamente en anexos a solicitudes de servicio a través del portal para clientes My Oracle Support;
- Abstenerse de incluir cualquier información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable o PHI en el cuerpo de las solicitudes de servicio (salvo por la información de contacto necesaria para que Oracle responda a la solicitud de servicio);
- Cuando se le solicite en My Oracle Support, indicar que el anexo a la solicitud de servicio puede contener información personal sujeta a la Ley Europea de Protección de Datos Aplicable (la que también podrá designarse como "Datos Personales del EEE" en My Oracle Support) o PHI.

## 9. DEFINICIONES DE SEVERIDAD

Usted podrá presentar en línea solicitudes de servicio para su sistema de hardware cubierto a través de los sistemas de soporte al cliente de Oracle basados en la web o por teléfono. Usted y Oracle seleccionarán el nivel de severidad de la solicitud de servicio y este deberá basarse en las siguientes definiciones de severidad:

### Severidad 1 (Interrupción Crítica)

Su uso en producción del sistema de hardware cubierto se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia.

Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio
- La falla de funcionalidad del sistema causa la pérdida de datos o hace que el sistema sea inestable
- El defecto de funcionamiento del sistema provoca que una aplicación de misión crítica se reinicie, se cuelgue o se suspenda

A menos que se especifique lo contrario, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora. Para los esfuerzos de respuesta relacionados con Oracle Communications EAGLE Premier Support, consulte la sección "Oracle Communications EAGLE Premier Support" precedente. Para los esfuerzos de respuesta relacionados con Oracle Communications Network Premier Support, consulte la sección "Oracle Communications Network Premier y Sustaining Support" precedente.

A menos que se especifique lo contrario, Oracle brinda soporte durante las 24 horas para solicitudes de servicio de Severidad 1 para los sistemas de hardware con soporte (OSS trabajará 24x7 hasta que el problema esté resuelto) cuando usted continúe trabajando activamente con OSS para lograr la resolución de su solicitud de servicio de Severidad 1. Usted deberá proporcionar a OSS un contacto durante este período de 24 x 7, ya sea in situ o por teléfono, a fin de colaborar en la recolección de datos, pruebas y aplicación de correcciones. Usted deberá proponer esta clasificación de severidad con sumo cuidado, a fin de que Oracle pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.

### **Severidad 2 (Bloqueo Significativo)**

Usted sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable, o las mismas se encuentran deterioradas o su funcionalidad está limitada con impacto significativo en las aplicaciones y/o falla frecuente de una aplicación, pero sin pérdida de datos; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

### **Severidad 3 (Problema Técnico)**

Usted sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

### **Severidad 4 (Orientación General)**

Usted solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no repercute en el funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

## **10. OBJETIVOS DE TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU PARA SOPORTE DE HARDWARE**

A menos que se indique lo contrario en el presente, los objetivos de tiempo de respuesta para el soporte de hardware son los que se indican a continuación, y son exclusivamente aplicables al reemplazo de hardware físico una vez que Oracle haya determinado que se requiere un reemplazo.. El objetivo de tiempo de respuesta para Sun Ray Clients, independientemente del nivel de severidad, está limitado a Advanced Parts Exchange con entrega al siguiente día hábil en su ubicación. Los objetivos de tiempo de respuesta para (i) hardware elegible para Oracle Communications EAGLE Premier Support u Oracle Communications Network Premier Support y (ii) hardware Tekelec BNS y PIC, independientemente del nivel de severidad, están limitados a Advanced Parts Exchange con envío de la pieza de repuesto dentro de las 48 horas posteriores al reconocimiento de Oracle en cuanto a que el reemplazo de la pieza de hardware es necesario. Los objetivos de tiempo de respuesta para productos de hardware de Oracle Talari y productos de hardware de Oracle Acme Packet excluidos y no elegibles para Oracle Communications Network Support, independientemente del nivel de severidad, están limitados a Advanced Parts Exchange con envío al siguiente día hábil a su ubicación. Por favor, consulte los productos de hardware de Oracle Acme Packet excluidos en la sección "Oracle Communications Network Premier y Sustaining Support" precedente. Los objetivos de tiempo de respuesta para Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware y Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware (i) en un buque u otra embarcación, independientemente del nivel de severidad, están limitados a Advanced Parts Exchange con envío de la pieza de repuesto dentro de las 48 horas siguientes a la recepción por parte de Oracle del hardware con fallas de funcionamiento, (ii)

en un país insular, independientemente del nivel de severidad, están limitados a Advanced Parts Exchange con envío de la pieza de repuesto dentro de las 48 horas posteriores al reconocimiento de Oracle en cuanto a que el reemplazo de la pieza de hardware es necesario, y (iii) para Dispositivos Electrónicos de Pago (PED), independientemente del nivel de severidad, están limitados a Advanced Parts Exchange con envío de la pieza de repuesto al Siguiendo Día Hábil. Salvo por lo dispuesto en la oración precedente, los objetivos de tiempo de respuesta para Oracle Advanced Parts Exchange for Point of Service Hardware, independientemente del nivel de severidad, están limitados a Advanced Parts Exchange con entrega al siguiente día hábil en su ubicación.

Vea el documento adjunto titulado “[Oracle Service Locations](#)” (PDF) para consultar un listado de centros de servicio.

### **Severidad 1**

Si Oracle determina, a su exclusiva discreción, que el soporte in situ está justificado, un ingeniero enviado por Oracle generalmente llegará a su ubicación dentro de los plazos indicados a continuación.

- Dentro de las 2 horas: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 25 millas/40 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Dentro de las 4 horas: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 26 – 49 millas/41 – 79 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Al día siguiente: Su sistema de hardware cubierto está a más de 50 millas/80 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado

### **Severidad 2**

Si Oracle determina, a su exclusiva discreción, que el soporte in situ está justificado, un ingeniero enviado por Oracle generalmente llegará a su ubicación dentro de los plazos indicados a continuación. Los tiempos de respuesta in situ son exclusivamente durante el horario de oficina en el ámbito local.

- Dentro de las 4 horas: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 25 millas/40 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Dentro del mismo día hábil: Su sistema de hardware cubierto debe estar dentro de las 26 – 49 millas/41 – 79 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado
- Al día hábil siguiente: Su sistema de hardware cubierto está a más de 50 millas/80 kilómetros de un centro de servicio Oracle designado

### **Severidad 3**

Si Oracle determina, a su exclusiva discreción, que el soporte in situ está justificado, un ingeniero enviado por Oracle generalmente llegará a su ubicación el día hábil siguiente a partir del cierre del horario de oficina local o más tarde, en un horario convenido de mutuo acuerdo (por ejemplo, ventana de mantenimiento programada).

#### **Nota:**

La ubicación geográfica de su sistema de hardware cubierto podrá determinar la falta de disponibilidad del servicio in situ o podría requerir cargos adicionales o mayor tiempo de respuesta para los niveles de Severidad 1, Severidad 2 y Severidad 3. Oracle se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de ajustar los tiempos de respuesta in situ para los niveles de Severidad 1, Severidad 2 y Severidad 3 o de cobrar tarifas adicionales basadas en la ubicación del sistema de hardware cubierto. Los tiempos de respuesta reales están sujetos a actos y condiciones ajenos al control de Oracle, por lo que el tiempo de respuesta de Oracle puede sufrir demoras. Oracle no es responsable de los retrasos en la respuesta causados por factores ajenos a su control. Usted deberá comunicarse con un representante de Ventas

de Soporte de Oracle para consultar más detalles sobre la disponibilidad para su sistema de hardware cubierto.

## **11. INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Los números de teléfono y la información de contacto pueden consultarse en el sitio web de soporte de Oracle disponible [aquí](#).