



Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle

Fecha de Entrada en Vigencia: 7 de noviembre de 2025

Contenido

1. Overview	4
Use of Services	4
2. Support Terms	4
Technical Support Fees	4
Support Period	5
License Set	5
Matching Service Levels	6
Reinstatement of Oracle Technical Support	6
Pricing Following Reduction of Licenses or Support Level	7
Custom Application Bundles	7
Unsupported Programs	7
Technical Contacts	7
Program Updates	8
Right to Desupport	8
First and Second Line Support	8
Third Party Vendor-Specific Support Terms	9
Technical Support for Development, Demonstration and End User Licenses	9
3. Lifetime Support	9
4. Oracle Technical Support Levels	13
Software Update License & Support	13
Extended Support	15
Sustaining Support	16
Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support	18
Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support	20
5. Additional Support Services Available for Purchase	21
Incident Server Support Package	21
Oracle Java Development Tools Support	22
Oracle Developer Studio Tools Support	22
Oracle Application Development Framework Essentials Support	23
Java SE Support and Java SE Support For Independent Software Vendors	23
Oracle Java Embedded Development Support and Oracle Java Embedded Suite Development Support	23
Oracle Solaris 10 Container Support	24
NoSQL Database Community Edition Support	24
Service Request Packages	24
Customer Success Services	25
Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	25
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	27

Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM	27
Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	28
Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g	29
Oracle Linux Support Services	31
Oracle VM Support Services	31
Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support	31
6. Web-Based Customer Support Systems	31
My Oracle Support	31
Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage	32
Oracle Unbreakable Linux Network	32
7. Tools Used to Perform Technical Support Services	32
8. Global Customer Support Data Protection Practices	33
9. Severity Definitions	34
10. Hyperion and Agile Specific Support Terms	35
11. Contact Information	36

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

A menos que se establezca lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico de Software se aplican al soporte técnico para todas las líneas de productos de software 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 recibir el soporte técnico que ofrecen los Servicios de Soporte de Oracle (“OSS”) tal como se describe en estas Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle, todos los programas deben contar con la debida licencia.

Se proporciona soporte técnico para las incidencias (incluidos los problemas que usted crea) que sean demostrables en las versiones que actualmente tienen soporte de un programa con licencia de Oracle, que funcione sin alteración y en una configuración certificada de hardware, base de datos y sistema operativo, según lo especificado en su orden o en la documentación del programa.

A menos que se especifique lo contrario en esta sección, la información sobre la versión del producto y las plataformas compatibles para todos los programas de Oracle, excepto los programas Nimbula y MICROS Systems (únicamente US Cruise), se encuentra disponible mediante los sistemas de soporte al cliente basados en la web de Oracle, según se describe en la sección sobre [Sistemas de Soporte al Cliente Basados en la Web](#) más adelante. La información sobre la versión del producto y las plataformas compatibles para los programas Nimbula se le proporcionará a usted por escrito.

Las referencias a las Políticas de Soporte Técnico incluidas en contratos anteriores de Oracle, o de proveedores adquiridos por Oracle, pueden variar (p. ej. Términos y Condiciones de Servicios de Soporte de Software, Política de Servicios de Mantenimiento, Programa de Mantenimiento Estándar, política de soporte de productos, políticas de Servicios de Soporte, Contrato de Mantenimiento de Soporte, Contrato de Mantenimiento y Soporte Técnico, Suplemento 2.0 sobre Mantenimiento y Soporte y Política de Servicios de Soporte al Licenciatarío).

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 para los programas con soporte durante el período de soporte (definido más adelante) por el cual se han pagado tarifas de soporte técnico.

Para ver una comparación de estas Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle y la versión anterior de dichas políticas, consulte el documento adjunto titulado [Resumen de Cambios](#) (PDF).

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 y 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 prestará de conformidad con los términos 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 tendrá vigencia a partir de la fecha de entrada en vigencia de su orden, a menos que se establezca lo contrario en dicha orden. Si su orden fue presentada a través de Oracle Store, la fecha de entrada en vigencia es la fecha en la que Oracle aceptó 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.

Grupo de Licencias

Un grupo de licencias consta de (i) todas sus licencias de un programa, incluida cualquier opción* (p. ej., Database Enterprise Edition y Opciones para Enterprise Edition; Purchasing y Opciones para Purchasing), programas Data Enterprise Management* (p. ej., Database Enterprise Edition y Diagnostics Pack) o módulo de autoservicio* (p. ej., Human Resources y Self-Service Human Resources) con licencia para dichos programas, (ii) todas sus licencias de un programa que comparten el mismo código fuente,** (iii) o para los programas Crystal Ball, las mismas licencias de un programa incluidas en una misma orden, (iv) para programas Java Embedded Binary, todas las unidades distribuidas de los programas embebidos en cada Producto Java Application de conformidad con el Contrato de Redistribución y Licencia Binaria (“BLRA”) de Java entre usted y Oracle, (v) si usted distribuye programas Java Binary de Uso Restringido o si distribuye programas Java Embedded Binary en virtud del programa Oracle Java Platform Integrator (“OJPI”), todas las licencias de usuario final de los programas embebidos o incluidos en el Producto Java Application de conformidad con el BLRA, o (vi) una licencia del mismo programa independientemente de que se adquiera como licencia perpetua o como suscripción de licencia. Las licencias de desarrollo y demostración disponibles a través de Oracle Partner Network u Oracle Technology Network no están incluidas en la definición de grupo de licencias.

*Conforme a lo especificado en la lista de precios de Oracle.

**Los programas que comparten el mismo código fuente son:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 y Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite y Web Tier
- Programas Oracle FLEXCUBE Core Banking
- Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail

- Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate
- Programas Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing
- Programas Oracle Daybreak
- Programas Oracle Banking

Si usted es un partner de Oracle y presta soporte de primera línea a un usuario final (por ejemplo, Licencia de Software Embebido [“ESL”], Pleno Uso Específico de Aplicaciones [“ASFU”] o cualquier otra prestación de soporte de primera línea autorizada por Oracle), un grupo de licencias consta de todas las licencias de programas del usuario final embebidas o incluidas en el Paquete de Aplicaciones de conformidad con el Contrato de Distribución de ESL, el Contrato de Distribución de ASFU u otro contrato de distribución formalizado entre usted y Oracle. Si el usuario final también posee licencias de Pleno Uso para las que usted presta soporte directamente, esas licencias de Pleno Uso también deberán recibir soporte al mismo nivel que las licencias ASFU o ESL.

Si Oracle está prestando soporte de primera línea para todas las licencias ASFU y de Pleno Uso de un usuario final, entonces tanto las licencias ASFU como las de Pleno Uso deberán recibir el soporte al mismo nivel. Sin embargo, si Oracle está prestando soporte de primera línea para las licencias de Pleno Uso de un usuario final y usted está prestando soporte de primera línea para las licencias ASFU y/o ESL, las licencias no se considerarán parte del mismo grupo de licencias.

Niveles de Servicio Equivalentes

Al adquirir soporte técnico, todas las licencias de un grupo de licencias determinado deberán recibir soporte al mismo nivel de servicio de soporte técnico (por ejemplo, Soporte y Actualización de Licencia de Software, Oracle Communications Network Premier Support o sin soporte). Si usted agrega Extended Support, aun así deberá mantener el Soporte y Actualización de Licencia de Software para todo el grupo de licencias; sujeto a disponibilidad, usted debe adquirir Extended Support para todas las licencias de una versión particular de un programa si usted adquiere Extended Support para cualquier licencia comprendida en dicha versión. Usted no podrá brindar soporte a un subgrupo de licencias comprendido en un grupo de licencias; el grupo de licencias deberá reducirse dando por terminadas las licencias sin soporte. Usted deberá documentar las terminaciones de licencias a través de una carta de terminación.

Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle

Si el soporte técnico ha vencido o no se adquirió originalmente con una licencia de programa, se aplicará 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 respectivo programa; (b) si usted nunca contrató soporte técnico para los programas respectivos, 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 programa 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 contemplada en el punto (b) se prorrateará en forma retroactiva a la fecha de la orden original de la licencia del programa.

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 programa respectivo; (ii) si usted nunca adquirió soporte técnico para el programa respectivo, la tarifa de soporte técnico anual será la tarifa que se habría cobrado si originalmente se hubiera ordenado soporte para el respectivo programa conforme a las políticas de fijación 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 técnico en forma directa de Oracle, es posible que se aplique un recargo a la tarifa de reinstalación y a su tarifa de soporte técnico. Si el soporte no se reinstala para todo el grupo de licencias, o si se reinstala para un subgrupo de licencias de una orden, se aplicarán las políticas sobre “Grupo de Licencias”, “Niveles de Servicio Equivalentes” y “Fijación de Precios después de la Reducción de Licencias o del Nivel de Soporte”.

Fijación de Precios después de la Reducción de Licencias o del Nivel de Soporte

La fijación de precios para el soporte se basa en el nivel de soporte y el volumen de licencias para el cual se ordena soporte. En caso de que un subgrupo de licencias incluido en una misma orden se dé por terminado o se reduzca el nivel de soporte, el precio del soporte para las restantes licencias incluidas en dicha orden de licencias se fijará según el precio de lista de Oracle para soporte vigente en el momento de la terminación o reducción menos el descuento estándar aplicable. Dicho precio de soporte no excederá las tarifas de soporte anteriores pagadas, más los ajustes anuales aplicables por país, tanto por las licencias restantes como por las licencias que se dieron por terminadas o que no recibían soporte, ni se reducirá a un monto inferior al de las tarifas de soporte anteriores pagadas por las licencias que continúan recibiendo soporte. Si la orden de las licencias que se dan por terminadas establecía un mantenimiento de precios para licencias adicionales, el precio del soporte para todas las licencias ordenadas conforme a dicho mantenimiento de precios se fijará según el precio de lista de Oracle para soporte vigente en el momento de la reducción menos el descuento estándar aplicable.

Paquetes de Aplicaciones Personalizados

El soporte técnico no puede discontinuarse para un módulo de programa individual comprendido en un paquete de aplicaciones personalizado.

Programas Sin Soporte

Los clientes que posean programas sin soporte no tienen derecho a descargar ni a recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, parches, asistencia telefónica o cualquier otro servicio de soporte técnico para programas sin soporte. Los paquetes de CD o programas adquiridos o descargados para uso a prueba, utilizados con otros programas con soporte, o adquiridos o descargados como medios de reemplazo, no podrán utilizarse para actualizar programas 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 acerca de los programas con soporte de Oracle y su entorno de 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 grupo de licencias, para que actúen como nexo con OSS. Por cada USD 250.000 en tarifas de soporte netas por grupo de licencias, usted tiene la opción de designar a dos contactos técnicos principales y cuatro alternativos adicionales. 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 los problemas del usuario. 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.

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 ordenado una oferta de soporte técnico que incluya actualizaciones de software para dichas licencias durante el período de tiempo en cuestión. 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 a Discontinuar el Soporte

Es posible que, como parte del ciclo de vida del producto de Oracle, sea necesario discontinuar el soporte de ciertas versiones de programas (incluidos los programas de terceros embebidos cuyo soporte haya sido retirado por el fabricante o proveedor de dichos programas para los cuales, según lo determinara Oracle de buena fe, ya no resultara factible para Oracle ofrecer soporte) y, por consiguiente, Oracle se reserva ese derecho. Sin embargo, las versiones de programas que se encuentran expresamente identificadas dentro de la política de Soporte de por Vida de Oracle se regirán por las condiciones de dicha Política de Soporte de por Vida. La información acerca de la discontinuación de soporte está sujeta a modificaciones.

Soporte de Primera y Segunda Línea

Usted deberá establecer y mantener la organización y los procesos para brindar “Soporte de Primera Línea” directamente a sus usuarios para los programas que ofrecen soporte. El Soporte de Primera Línea incluirá, sin limitación, (i) una respuesta directa a los usuarios con respecto a las consultas relacionadas con el rendimiento, la funcionalidad o la operación de los programas con soporte, (ii) una respuesta directa a los usuarios con respecto a problemas o incidencias de los programas con soporte,

(iii) un diagnóstico de los problemas o incidencias de los programas con soporte y (iv) una solución de los problemas o incidencias de los programas con soporte.

Si después de haber realizado esfuerzos comerciales razonables, usted no logra diagnosticar o resolver los problemas o incidencias de los programas con soporte, podrá comunicarse con Oracle para solicitar “Soporte de Segunda Línea”. Usted deberá emplear esfuerzos comercialmente razonables para brindar a Oracle el acceso necesario (p. ej., acceso a archivos de un repositorio, archivos de registro o extractos de bases de datos) para brindar Soporte de Segunda Línea.

El Soporte de Segunda Línea consistirá en (i) un diagnóstico de los problemas de los programas con soporte y (ii) esfuerzos comercialmente razonables para resolver errores informados y verificables en los programas con soporte, de manera que dichos programas con soporte funcionen en todos los aspectos sustanciales según se describe en la documentación correspondiente.

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.

Condiciones del Soporte Específicas de un Proveedor Externo

Para recibir soporte técnico, usted deberá permanecer en un entorno con soporte, lo que incluye aplicaciones y plataformas. Si un proveedor retira el soporte para su producto, a usted se le podrá exigir que actualice su producto, aplicación, plataforma de hardware, infraestructura, base de datos y/o configuración del sistema operativo a uno con soporte y certificado vigente para seguir recibiendo servicios de soporte técnico de Oracle.

Soporte Técnico para Licencias de Desarrollo, Demostración y Usuario Final

El soporte técnico para las licencias de Desarrollo y/o Demostración se provee a través de su membresía en Oracle PartnerNetwork. Antes de que pueda brindar soporte técnico para un programa que usted ha licenciado a un usuario final, deberá adquirir de Oracle, además del soporte técnico que usted reciba para las licencias de Desarrollo y/o Demostración, el soporte técnico para dicho programa y mantenerlo en forma continua mientras le proporcione soporte al usuario final.

3. SOPORTE DE POR VIDA

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

- Premier Support (también denominado “Soporte y Actualización de Licencia de Software” u “Oracle Communications Network Software Premier Support” y así se documentará en su orden)
- Extended Support (si se ofreciera)
- Sustaining Support

En la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle” consignada más adelante se incluye una descripción de los servicios disponibles en virtud de Premier Support, Extended Support y Sustaining Support.

Premier Support estará disponible para cualquier versión del programa durante cinco años a partir de la fecha en que la versión del programa de Oracle esté disponible con carácter general, según se especifica en los documentos sobre la cobertura del Soporte de por Vida, salvo por lo indicado a continuación. Al final del período de Premier Support, se podrá optar por Extended Support o

Sustaining Support. Extended Support, si se ofreciera, podrá estar disponible por tres años adicionales para versiones específicas del programa. Se aplica una tarifa de Extended Support por cada período de soporte, que se suma a la tarifa estándar de Premier Support, salvo por lo indicado a continuación.

Como alternativa, el soporte técnico puede extenderse con Sustaining Support, que estará disponible mientras usted mantenga en forma continua y pague las tarifas anuales de soporte técnico para sus licencias de programas de Oracle.

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:

- Para programas de tecnología de servidor, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)
- Para programas de Fusion Middleware, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#)
- Para programas de aplicaciones, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)
- Para programas de aplicaciones minoristas, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)
- Para productos de software del sistema Sun, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun System Software Products](#)
- Para programas de OFSS, ver: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#)

Excepciones Generales

Para versiones de Oracle Database designadas como una “Versión de Oracle Database Innovation” en la Política de Soporte de por Vida y en ODSC, Premier Support estará disponible por dos años a partir de la fecha de disponibilidad general. Por favor, consulte el documento [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#).

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

1. **PeopleTools:** Los parches para una versión de PeopleTools se proporcionarán hasta la fecha de Finalización del Soporte de Parches, según lo documentado en la [Política de Soporte de PeopleTools](#). Durante el último año de soporte de una versión de PeopleTools, los parches se suministrarán únicamente con la cadencia trimestral de CPU.

Usted deberá aplicar versiones menores de PeopleTools a fin de seguir recibiendo Premier o Extended Support, si se ofreciera, para una versión del programa de aplicación PeopleSoft. Es posible que usted deba aplicar versiones menores de PeopleTools para mantenerse actualizado con versiones de tecnologías y productos de terceros que reciban soporte del proveedor de dicho producto de terceros.

El mantenimiento de la aplicación PeopleSoft, que incluye, sin limitación, imágenes, parches, grupos y paquetes de mantenimiento, podrá requerir una actualización a una versión más reciente de PeopleTools.

Oracle se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los productos de terceros contenidos en la versión del programa PeopleTools incluyendo, sin limitación: (i) requerir versiones más recientes de los productos de terceros, (ii) cambiar la forma en la que se empaquetan y se distribuyen los productos de terceros y (iii) reemplazar o corregir uno o más productos de terceros.

2. **Oracle Database 10gR2:** Para los clientes que utilizan Oracle Database 10gen la plataforma IBM z/OS, a partir de julio de 2013, Extended Support seguirá estando disponible a las tarifas de Extended Support de Oracle entonces vigentes. Extended Support estará limitado únicamente a correcciones de Severidad 1; las actualizaciones de parches críticos no estarán disponibles.
3. **Oracle Database Standard Edition 2:** Los clientes que cuentan con un contrato de soporte vigente para Oracle Database Standard Edition 2 continuarán recibiendo soporte técnico para las versiones de los programas Oracle Database Standard Edition u Oracle Database Standard Edition One a los que se haya otorgado licencia con anterioridad. Las restricciones de la licencia son las especificadas en las definiciones y reglas de licencia de la orden de Oracle Database Standard Edition 2.
4. **Programas Governance, Risk and Compliance:** Para Sustaining Support de las versiones de los programas Governance, Risk and Compliance especificadas a continuación, Oracle seguirá proporcionando correcciones de Severidad 1 hasta mayo de 2025.

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

5. **Oracle Database 19c:** Por favor, tenga en cuenta que para los clientes que ejecutan Oracle Database 19c, durante el período de Premier Support comprendido entre el 1.º de mayo de 2027 y el 31 de diciembre de 2029, y el período de Extended Support comprendido entre el 1.º de enero de 2030 y el 31 de diciembre de 2032, se excluirá el soporte para el software de terceros relacionado con Java 8, que afecta principalmente a los puertos de Oracle Database 19c (es decir, en AIX, zLinux, HPUX, Solaris y Windows). Extended Support para Java 8 finaliza en diciembre de 2030 y Oracle Database 19c dejará de recibir actualizaciones para Java después de esa fecha.
6. **Java SE 8:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre marzo de 2022 y diciembre de 2030. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
7. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0:** Para los productos Platform 8.0, Compliance Management 8.0 y Enterprise Risk and Finance 8.0 enumerados [aquí](#), la tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre enero de 2023 y enero de 2025. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.

- 8. Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre el 1.º de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2026. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 9. Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre diciembre de 2021 y abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 10. Oracle Communications LSMS 13.5.1:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre diciembre de 2021 y abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 11. Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre diciembre de 2021 y abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 12. Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre noviembre de 2021 y abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Soporte Extendido según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 13. Oracle GoldenGate Plug-in for Oracle Enterprise Manager 13.5.2 y versiones posteriores:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre el 1.º de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2026. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 14. Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 y versiones posteriores:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre julio de 2023 y diciembre de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 15. Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** La tarifa de Extended Support no se aplicará hasta abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 16. Oracle Communications Policy Management 12.6:** La tarifa de Extended Support no se aplicará hasta abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 17. MetaSolv Solution 6.3.1:** La tarifa de Extended Support no se aplicará desde el **1.º de enero de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2027**. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 18. Oracle Communications User Data Repository 12.11.2:** La tarifa de Extended Support no se aplicará hasta abril de 2024. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 19. Java SE 11:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre octubre de 2023 y enero de 2032. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.
- 20. Billing and Revenue Management Suite 12.0:** La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre enero de 2025 y diciembre de 2025. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte

Técnico de Oracle”. Esta suite incluye: Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller y Network Charging and Control.

21. Oracle Application Integration Architecture 12.2 y 12.3: La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre el 1.º de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2027. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.

22. Unified Inventory Management 7.8: La tarifa de Extended Support no se aplicará por el período comprendido entre el 1.º de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2027. Durante este período, usted recibirá Extended Support según se describe más adelante en la sección “Niveles de Soporte Técnico de Oracle”.

4. NIVELES DE SOPORTE TÉCNICO DE ORACLE

Soporte y Actualización de Licencia de Software

Las versiones de programas en la fase de Premier Support del ciclo de vida del soporte de productos de Oracle recibirán Soporte y Actualización de Licencia de Software, de acuerdo con lo establecido en la Sección sobre Soporte de por Vida precedente. El Soporte y Actualización de Licencia de Software consiste en:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Actualizaciones impositivas, legales y reglamentarias (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa)
- Scripts de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, 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 los sistemas de soporte al cliente especificados más adelante en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente Basados en la Web” (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario
- Las actualizaciones reglamentarias para ciertas jurisdicciones y programas de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform se proporcionarán de conformidad con el documento de la Política sobre Entrega de Actualizaciones Reglamentarias de Software de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform que puede consultarse [aquí](#).
- Los actuales licenciarios de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription o MySQL Standard Edition Annual Subscription (la “Suscripción de MySQL”) pueden recibir Soporte y Actualización de Licencia de Software (SULS) para MySQL Community Edition*, con la salvedad de que SULS para MySQL Community Edition no incluye Actualizaciones de ningún tipo. MySQL Community Edition puede no contener todas las características y funcionalidades de los programas incluidos en la Suscripción de MySQL. (*Community Edition se refiere a MySQL cuya licencia se haya concedido conforme a la licencia de GPL.)
- Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, el Soporte y Actualización de Licencia de Software (SULS) está limitado a las plataformas especificadas [aquí](#). SULS no está disponible para las

características de Oracle VM VirtualBox Enterprise indicadas como experimentales; dichas características se especifican en el Manual del Usuario de Oracle VM VirtualBox disponible [aquí](#).

- Acceso a Servicios Platinum según se describe en: <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
- Los tiempos de respuesta, en general, son los establecidos en la Sección 9, y las excepciones de productos se enumeran a continuación en esta Sección 4

El Soporte y Actualización de Licencia de Software para el programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente los programas Database Firewall y Database Firewall Management Server) consiste en:

- El Soporte y Actualización de Licencia de Software descrito anteriormente
- Acceso 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Certificación de hardware¹
- Compatibilización de correcciones con versiones anteriores, mediante esfuerzos comercialmente razonables, para cualquier programa Oracle Linux lanzado por Oracle por un período de seis meses a partir de la fecha en que la próxima versión del programa Oracle Linux se encuentre disponible a nivel general; el Cronograma de Compatibilización con Versiones Anteriores puede consultarse en <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Nota: La certificación de hardware se proporcionará por los primeros seis años a partir de la fecha en que una versión del programa Oracle Linux se encuentre disponible a nivel general. Una vez transcurridos seis años, la certificación de hardware podrá proporcionarse a exclusiva discreción de Oracle; no obstante, Oracle no tiene obligación alguna de proporcionar tal certificación de hardware.

Se ofrece Soporte y Actualización de Licencia de Software limitado para los programas Phase Forward (es decir, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Signal, Trace], InForm y LabPas). El Soporte y Actualización de Licencia de Software limitado consiste en:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Asistencia para solicitudes de servicio durante el horario de oficina normal
- Posibilidad de registrar solicitudes de servicio conforme a lo especificado en el siguiente enlace: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

El Soporte y Actualización de Licencia de Software para los programas Oracle Hospitality y Oracle Food and Beverage que cumplen los requisitos y se enumeran aquí: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (“Programas Hospitality”) consiste en:

- El Soporte y Actualización de Licencia de Software descrito anteriormente
- Soporte de Primera Línea (Nivel 1)

Solo para los programas Oracle Hospitality y Oracle Food and Beverage que cumplen los requisitos, se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de acuerdo con los Tiempos de Respuesta establecidos en las directrices expuestas a continuación; 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 ¹	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 procesar transacciones, pérdida de capacidad para ejecutar funciones de pago, pérdida total de informes [local o alojada], pérdida total de la funcionalidad de impresión, imposibilidad de restablecer totales o completar auditorías de final del día, principio del día o nocturnas, registros duplicados en una fecha determinada o rango de fechas, carga muy lenta de páginas o imágenes o interfaz de herramientas inaccesible)
- Severidad 3: Falla de una sola función (p. 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 aislada de impresión, falla aislada de estación de trabajo/terminal, falla en la visualización de un solo informe, restablecimiento de contraseñas o programas de lealtad no funcionales)
- 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)

Extended Support

Extended Support puede estar disponible para determinadas versiones de programas de Oracle tras la expiración de Premier Support, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Cuando se ofrece Extended Support, este generalmente está disponible durante tres años después de la expiración de Premier Support y ello únicamente para la versión terminal del grupo de parches de un programa. Para recibir Extended Support, usted deberá continuar pagando la tarifa de soporte técnico correspondiente a SULS/Premier Support y adquirir Extended Support. A menos que se establezca lo contrario en esta sección, Extended Support para las versiones elegibles del programa consiste en lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Actualizaciones impositivas, legales y reglamentarias (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa)
- Scripts de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)

- Versiones principales de productos y tecnologías, 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
- Las actualizaciones reglamentarias para ciertas jurisdicciones y programas de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform se proporcionarán de conformidad con el documento de la Política sobre Entrega de Actualizaciones Reglamentarias de Software de Oracle Financial Services y Oracle Banking Platform que puede consultarse [aquí](#)
- Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados más adelante en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente Basados en la Web” (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario
- Acceso a Servicios Platinum según se describe en: <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

Extended Support no incluye:

- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros

Extended Support para Java SE. Extended Support para versiones de programas Java SE elegibles consiste en:

- Correcciones de errores, correcciones de seguridad y actualizaciones menores
- Herramientas de actualización
- 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

Sustaining Support estará disponible tras la expiración de Premier Support, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente. Dado que las versiones de programas que contaban con Sustaining Support ya no reciben soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas. La disponibilidad de los sistemas de hardware para ejecutar dichas versiones de programas también puede ser limitada. A menos que se establezca lo contrario en esta sección, las versiones de los programas elegibles para Sustaining Support recibirán Soporte y Actualización de Licencia de Software limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos creadas durante el Premier Support y el Extended Support (si se ofrecieran y únicamente una vez finalizado el período de Extended Support)
- Actualizaciones impositivas, legales y reglamentarias (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa) creadas durante el Premier Support y el Extended Support (si se ofrecieran y únicamente una vez finalizado el Período de Extended Support)
- Scripts de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa) creados durante el Premier Support y el Extended Support (si se ofrecieran y únicamente una vez finalizado el Período de Extended Support)

- Versiones principales de productos y tecnologías, 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, de modo razonable desde el punto de vista comercial, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados más adelante en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente Basados en la Web” (sistemas de soporte al cliente basados en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Sustaining Support no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Nuevas actualizaciones impositivas, legales y reglamentarias
- Nuevos scripts de actualización
- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros
- Compromiso de 24 horas y directrices de respuesta para solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido en la sección 9 "Definiciones de Severidad"
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no presta soporte

Sustaining Support para Oracle Linux. Las versiones de programas Oracle Linux elegibles para Sustaining Support recibirán Soporte y Actualización de Licencia de Software limitado a lo siguiente:

- 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 parches, correcciones y alertas de seguridad creadas durante el período de Premier Support

Sustaining Support para los programas Oracle Linux no incluye:

- Acceso a nuevos parches, correcciones y alertas de seguridad
- Compromiso de 24 horas y directrices de respuesta para solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido en la sección 9 "Definiciones de Severidad"
- Certificación de hardware
- Compatibilización de correcciones para versiones anteriores (backport)

Sustaining Support para Java SE . Las versiones del programa Java SE elegibles para Sustaining Support recibirán Soporte para Java SE limitado a lo siguiente:

- Actualizaciones menores y correcciones de errores y de seguridad creadas durante el Premier Support y el Extended Support (si se ofrecieran y únicamente una vez finalizado el Período de Extended Support)
- Herramientas de actualización creadas durante el Premier Support y el Extended Support (si se ofrecieran y únicamente una vez finalizado el Período de Extended Support)
- 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
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Sustaining Support para las versiones del programa Java SE no incluye:

- Nuevas actualizaciones menores y correcciones de errores y de seguridad
- Nuevas herramientas de actualización
- Compromiso de 24 horas y directrices de respuesta para solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido en la sección 9 "Definiciones de Severidad"
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no presta soporte

Sustaining Support para Nimbula. Las versiones de los programas Nimbula elegibles para Sustaining Support recibirán Soporte y Actualización de Licencia de Software limitado a lo siguiente:

- Acceso únicamente a actualizaciones de programas y correcciones existentes (es decir, no se proporcionarán nuevas actualizaciones de programas y correcciones)
- Asistencia para solicitudes de servicio durante el horario de oficina normal
- Posibilidad de registrar solicitudes de servicio a través de la siguiente dirección de correo electrónico: Nimbula-Support_WW@oracle.com
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal

Sustaining Support para las versiones de los programas Nimbula no incluye:

- Acceso a nuevas actualizaciones de programas y correcciones
- Compromiso de 24 horas y directrices de respuesta para solicitudes de servicio de Severidad 1, conforme a lo definido en la sección 9 "Definiciones de Severidad"

Oracle Communications Network Software Premier y Sustaining Support

Oracle Communications Network Software Premier Support se encuentra disponible, de acuerdo con lo establecido en la sección sobre Soporte de por Vida precedente, para las siguientes categorías de programas (en forma conjunta, "Programas Premier de Oracle Communications Network"): Diameter Signaling Router Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator, y Evolved Communications Application Server; aplicaciones de Net-Net Central; Elastic Charging Engine and Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; Notification Gateway; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History; y Unified Assurance Event History and Analytics.

Oracle Communications Network Software Premier Support consiste en:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Scripts de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnologías, 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 remota de Diameter Signaling Router Network Function Edition, Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions, Common Signaling, Performance Intelligence

Center Network Function Edition, Policy Management Network Function Edition y User Data Repository Network Function Edition

- 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 Network Software 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 DE RESPUESTA ¹	TIEMPO DE RESTAURACIÓN REMOTA ¹	TIEMPO DE RESOLUCIÓN ¹
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

1. A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:
 - Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.
 - Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al programa respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si se requieren cambios al código de un programa.
 - 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 Oracle Communications Network pueden ser elegibles para recibir Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Oracle Communications Network Software Sustaining Support consiste en:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos, creadas durante el período de Premier Support
- Scripts de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa) creados durante el período de Premier Support
- Versiones principales de productos y tecnologías, 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 Oracle Communications Network no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Instalación remota de Programas Premier de Oracle Communications Network
- Nuevos scripts de actualización
- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros
- Los Tiempos de Respuesta indicados anteriormente
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no presta soporte

Oracle Communications Network Software Support y Sustaining Support

Oracle Communications Network Software Support está disponible para las siguientes categorías de programas (en forma conjunta, “Programas de Software de Oracle Communications Network”), de acuerdo con lo establecido en la sección "Soporte de por Vida" precedente: Oracle Communications EAGLE (no ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository y Oracle Communications Subscriber Data Management. Oracle Communications Network Software Support consiste en:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Instalación remota de Programas de Software de Oracle Communications Network
- 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 Network Software 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 DE RESPUESTA ¹	TIEMPO DE RESTAURACIÓN REMOTA ¹	TIEMPO DE RESOLUCIÓN ¹
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

1. A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:
 - Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que Oracle le responde por primera vez.

- **Tiempo de Restauración Remota:** El tiempo transcurrido desde que Oracle logra el acceso remoto al programa respectivo hasta que Oracle le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si se requieren cambios al código de un programa.
- **Tiempo de Resolución:** El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

Ciertas versiones del Programa de Software de Oracle Communications Network pueden ser elegibles para recibir Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Oracle Communications Network Software Sustaining Support consiste en:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos, creadas durante el período de Soporte
- 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 de Software de Oracle Communications Network no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas
- Instalación remota de Software de Oracle Communications Network
- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros
- Los Tiempos de Respuesta indicados anteriormente
- Correcciones o actualizaciones lanzadas anteriormente para las que Oracle ya no presta soporte

5. SERVICIOS DE SOPORTE ADICIONALES DISPONIBLES PARA LA COMPRA

Paquete de Incident Server Support

Incident Server Support provee soporte técnico basado en la web por servidor en paquetes de 10 solicitudes de servicio que deberán utilizarse en un período de 12 meses. Toda solicitud de servicio no utilizada al término del período de soporte expirará. Puede adquirirse Incident Server Support para un programa con la compra inicial de la licencia del programa y, si se adquiere con dicha compra, podrá renovarse para períodos de soporte subsiguientes durante el tiempo en que el Premier Support esté disponible para su licencia de programa de Oracle. Si desea obtener Soporte y Actualización de Licencia de Software, este estará sujeto a las políticas de reinstalación de Oracle vigentes en el momento en que se adquiere el Soporte y Actualización de Licencia de Software. Incident Server Support está disponible para lo siguiente en todas las plataformas:

- Paquete de Incident Server Support para Oracle Database: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning y Real Application Clusters
- Paquete de Incident Server Support para Oracle Application: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition y Internet Application Server Java Edition

Incident Server Support consiste en:

- 10 solicitudes de servicio
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico basado en la web 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea
- Acceso a parches y grupos de parches de software descargables

Las solicitudes de servicio que requieran la resolución de un error del programa no se contabilizarán en el total general de solicitudes de servicio. Su acceso a los servicios Incident Server Support, lo que incluye My Oracle Support, termina (i) en la fecha en que expire el período de soporte; o (ii) con la resolución de su última solicitud de servicio, lo que ocurra primero. Los Paquetes de Incident Server Support no incluyen actualizaciones y no pueden utilizarse, adquirirse ni venderse junto con ninguna otra oferta de soporte.

Si usted renueva un Paquete de Incident Server Support, su tarifa de renovación por dichos servicios se basará en las políticas de fijación de precios de Paquetes de Incident Server Support de Oracle 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. El Paquete de Incident Server Support no se encuentra sujeto a la sección "Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle" precedente.

Oracle Java Development Tools Support

Oracle Java Development Tools Support está disponible para los siguientes programas: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse y Oracle JDeveloper (descargados desde Oracle Technology Network después del 28 de junio de 2005). Si usted adquiere Oracle Java Development Tools Support, recibirá soporte para todos los programas incluidos anteriormente.

Oracle Java Development Tools Support consiste en:

- Acceso a parches y correcciones
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico basado 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

Oracle Java Development Tools Support no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programas. 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 Developer Studio Tools Support

Oracle Developer Studio Tools Support está disponible para el programa Oracle Developer Studio. Oracle Developer Studio Tools Support consiste en:

- Acceso a parches y correcciones
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico basado 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

Oracle Developer Studio Tools Support no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programas ni acceso a actualizaciones, correcciones o parches de Oracle Solaris u Oracle Linux. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a este servicio, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva.

Oracle Application Development Framework Essentials Support

Oracle Application Development Framework Essentials Support está disponible para versiones del programa Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials.

Oracle Application Development Framework Essentials Support consiste en:

- Acceso a parches y correcciones
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico basado 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

Oracle Application Development Framework Essentials Support no incluye actualizaciones a nuevas versiones del programa. 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.

Java SE Support y Java SE Support For Independent Software Vendors

A partir del 1.º de junio de 2017, las ofertas de Java SE Support y Java SE Support for Independent Software Vendors (“ISV”) están disponibles solo para renovación. Estas ofertas únicamente son en soporte de la versión del programa Java SE 7.

Java SE Support y Java SE Support for ISV consisten en:

- Correcciones de errores, correcciones de seguridad y actualizaciones menores
- Herramientas de actualización
- 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

Estas ofertas se encuentran disponibles por el siguiente período:

DISPONIBILIDAD
Hasta el 30 de abril de 2020

Los servicios descritos anteriormente son en soporte de licencias que usted adquirió por separado. Las correcciones de errores, correcciones de seguridad y las actualizaciones recibidas como parte de los servicios antes mencionados se proporcionarán conforme a las condiciones del correspondiente contrato de licencia que usted aceptó al descargar y/o instalar el programa Java SE. 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 Java Embedded Development Support y Oracle Java Embedded Suite Development Support

Oracle Java Embedded Development Support está disponible para las versiones de los programas Oracle Java SE Embedded u Oracle Java ME Embedded por Binario Estándar. Oracle Java Embedded Suite Development Support está disponible para Oracle Java Embedded Suite.

Tanto Oracle Java Embedded Development Support como Oracle Java Embedded Suite Development Support consisten en:

- Correcciones de errores, correcciones de seguridad y actualizaciones menores
- Herramientas de actualización
- 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

Si usted adquiere Oracle Java Embedded Development Support u Oracle Java Embedded Suite Development Support, los servicios descritos anteriormente son en soporte de licencias que usted ha adquirido por separado. Las correcciones de errores, correcciones de seguridad y las actualizaciones recibidas como parte de los servicios antes mencionados se proporcionarán conforme a las condiciones del correspondiente contrato de licencia que usted aceptó al descargar y/o instalar los programas Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded u Oracle Java Embedded Suite. 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 Solaris 10 Container Support

Oracle Solaris 10 Container Support está disponible para el programa Oracle Solaris 10 Container.

Oracle Solaris 10 Container Support consiste en:

- Acceso a parches y correcciones de Solaris 10, incluidos los creados durante el Extended Support si se ofreciera
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico basado 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

Oracle Solaris 10 Container Support no incluye actualizaciones a nuevas versiones de programas.

NoSQL Database Community Edition Support

NoSQL Database Community Edition Support está disponible para las versiones del programa NoSQL Database Community Edition.

NoSQL Database Community Edition Support consiste en:

- Acceso a parches y correcciones
- Asistencia para solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte técnico basado 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

NoSQL Database Community Edition Support no incluye actualizaciones a nuevas versiones del programa. 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.

Paquetes de Solicitudes de Servicio

Se ofrecen Paquetes de Solicitudes de Servicio para los miembros de Oracle Partner Network. Los Paquetes de Solicitudes de Servicio proporcionan soporte técnico basado en la web en paquetes de 10 o 25 solicitudes de servicio, no incluyen actualizaciones y no están disponibles para todos los programas. Comuníquese con su punto de contacto en <http://partner.oracle.com> para consultar acerca de la disponibilidad del programa.

Los Paquetes de Solicitudes de Servicio son válidos por un año a partir de la fecha de compra. Cualquier solicitud de servicio que no se utilice expirará (i) al término de dicho año o (ii) al término del plazo de su membresía en OPN si dicha membresía no fuera renovada, lo que ocurra primero. El acceso para registrar solicitudes de servicio se restringirá en el mismo momento en que se resuelva la última solicitud de servicio.

Servicios Customer Success

Si usted adquiere alguno de los siguientes Servicios Customer Success en su orden, Oracle prestará los servicios tal como se describe en la correspondiente descripción del servicio del documento de Servicios Anuales, de Alcance Fijo y por Tiempo y Materiales - Descripciones de los Servicios o en la correspondiente descripción del servicio individual que se indica a continuación, publicada en <http://www.oracle.com/contracts>:

- Oracle Priority Support
- Oracle Priority Support Advantage
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)
- [Oracle Database Upgrade Service for Software](#)

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite está disponible para Oracle E-Business Suite versión 12.1.3. Si Usted adquiere Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite en su orden, Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar lo siguiente durante un año calendario:

- Correcciones de códigos, correcciones de datos y/o soluciones alternativas para solicitudes de servicio de Severidad 1 y Severidad 2 ("SR")
- Actualizaciones y parches de seguridad críticos periódicos, según un cronograma definido por Oracle, proporcionados a exclusiva discreción de Oracle para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1 o Severidad 2
- Localizaciones de productos por el año contractual correspondiente, proporcionadas a discreción de Oracle, limitadas a las actualizaciones legislativas o reglamentarias compatibilizadas con Oracle E-Business Suite versión 12.2, incluyendo United States Tax Form 1099
- Actualizaciones periódicas del impuesto sobre la nómina, incluidas las actualizaciones de comienzo y cierre de año que son aplicables durante el año del contrato
- Una (1) presentación sobre la planificación de la actualización ofrecida a distancia por Oracle para brindar una descripción general de las nuevas características incluidas en Oracle E-Business Suite Versión 12.2 y orientación relacionada con la preparación y planificación de Su actualización

El alcance de este servicio incluye esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar soporte y correcciones para la aplicación de Oracle E-Business Suite y los componentes tecnológicos y versiones embebidas en la pila de tecnología al nivel de la aplicación de Oracle E-Business Suite. La información detallada acerca de las versiones y los niveles de los parches para la pila de tecnología al nivel de la aplicación de Oracle E-Business Suite pueden consultarse en My Oracle Support en [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#). El soporte para versiones de la Oracle Database utilizada con Oracle E-Business Suite se encuentra sujeto a plazos y políticas de soporte estándar por separado para Oracle Database.

Este servicio está disponible por los siguientes períodos:

BUSINESS CRITICAL FIXES AND LIMITED UPDATES FOR ORACLE E-BUSINESS SUITE	DISPONIBILIDAD
12.1.3	1.º de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025 (no disponible para Windows Server OS)

Se aplican las siguientes restricciones y limitaciones:

- A partir del 1.º de enero de 2024, dejarán de estar disponibles los parches y las actualizaciones para el sistema operativo Microsoft Windows Server
- Su Oracle E-Business Suite 12.1.3 con licencia debe contar con soporte vigente conforme al Soporte y Actualización de Licencia de Software
- Salvo en los casos en que estén expresamente incluidos, las integraciones, productos y tecnologías externos que se utilizan junto con Oracle E-Business Suite están excluidos y sujetos a sus propios plazos y políticas de soporte estándar
- Oracle se reserva el derecho de excluir algunos productos de Oracle E-Business Suite de este servicio. La lista actual de productos excluidos puede consultarse en My Oracle Support en [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- El entorno de Oracle E-Business Suite 12.1.3 debe actualizarse a los niveles de parches mínimos que se describen en My Oracle Support en [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Toda actualización que requiera cambios de arquitectura en la aplicación de Oracle E-Business Suite está específicamente excluida de este servicio, incluidas las modificaciones propuestas a la legislación tributaria brasileña
- Las actualizaciones para Oracle E-Business Suite 12.1.3 no estarán disponibles antes de las actualizaciones para una versión posterior de Oracle E-Business Suite (p. ej., Oracle E-Business Suite versión 12.2 o superior) y dichas actualizaciones estarán limitadas en cuanto a su alcance a las características disponibles con dicha versión posterior de Oracle E-Business Suite (p. ej., Oracle E-Business Suite versión 12.2 o superior), excluyendo cualquier característica obsoleta
- La compatibilización de actualizaciones legislativas o reglamentarias con versiones anteriores se proporciona a discreción de Oracle y se limitará a cambios que sean compatibles, en cuanto a la arquitectura, con Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Las actualizaciones del impuesto sobre la nómina estarán limitadas a los Estados Unidos de América, Canadá y el Reino Unido. Todos los demás países y jurisdicciones están expresamente excluidos de este servicio, pero pueden estar disponibles como un servicio separado de Oracle sujeto a tarifas adicionales.
- Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite para el año calendario 2025 incluirá una actualización legislativa para la nómina del Reino Unido para el inicio del año de nómina 2025-26 del Reino Unido (a partir de abril de 2025), pero no incluirá la actualización de fin de año que se aplicaría al final del año de nómina 2025-26 del Reino Unido.
- El alcance de este servicio también excluye específicamente lo siguiente:
 - Programas o aplicaciones de terceros y/o personalizaciones

- Nuevas certificaciones o integraciones con otros productos de Oracle o productos de terceros, tales como navegadores y sistemas operativos
- Actualizaciones funcionales de cualquier tipo, excepto las localizaciones del producto ERP incluidas de forma expresa anteriormente
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 no se certificará con Oracle AI Database 26ai

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](#).

Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones de United States Tax Form 1099 para PeopleSoft HCM y FSCM

Las Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones de United States Tax Form 1099 para PeopleSoft HCM y FSCM están disponibles para las versiones de PeopleSoft Human Capital Management (HCM) y Financials and Supply Chain Management (FSCM) indicadas en la Matriz de Disponibilidad a continuación (“Aplicaciones de PeopleSoft Enterprise”).

Si usted adquiere Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones de United States Tax Form 1099 para PeopleSoft HCM y FSCM en su orden, Oracle proporcionará un año calendario de correcciones de Severidad 1 y actualizaciones de United States Tax Form 1099.

Este servicio está disponible por los siguientes períodos:

VERSIÓN DEL PROGRAMA PEOPLESOFT HCM Y FSCM	DISPONIBILIDAD
9.1	1.º de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025 1.º de enero de 2026 – 31 de diciembre de 2026

Se aplican las siguientes restricciones y limitaciones:

- Su PeopleSoft Enterprise Applications con licencia debe contar con soporte vigente conforme al Soporte y Actualización de Licencia de Software. Las Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones de United States Tax Form 1099 para PeopleSoft HCM y FSCM se entregarán a través de My Oracle Support. Las correcciones y actualizaciones para las versiones de PeopleSoft HCM y FSCM cubiertas por este servicio estarán limitadas a la funcionalidad proporcionada con la versión más reciente de PeopleSoft HCM y FSCM (p. ej., PeopleSoft HCM y FSCM versión 9.2) y excluyen cualquier característica obsoleta del producto. La información detallada acerca de las funcionalidades obsoletas puede consultarse en My Oracle Support en el documento [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#).
- Oracle no proporcionará correcciones o actualizaciones antes o con mayor alcance que las ofrecidas con la versión más reciente de PeopleSoft HCM y FSCM, según Oracle determine a su exclusiva discreción.
- Las correcciones y los parches críticos de PeopleTools están específicamente excluidos. Es Su responsabilidad exclusiva contar con la versión con soporte de PeopleTools según se detalla en el documento [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#).

- Usted debe tener (i) un plan de actualización verificable de PeopleSoft 9.1 en Sus instalaciones a PeopleSoft 9.2 o (ii) una suscripción activa a la nube para uno o más de los siguientes Servicios en la Nube a fin de seguir siendo elegible para este servicio:
 - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
 - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service

Si usted renueva Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones de United States Tax Form 1099 para PeopleSoft HCM y FSCM, su tarifa de renovación para dichos servicios se basará en las políticas de fijación de precios 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. Las Correcciones de Severidad 1 y Actualizaciones de United States Tax Form 1099 para PeopleSoft HCM y FSCM no están sujetas a las políticas de Reinstalación mencionadas anteriormente.

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations ("PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations") está disponible para ciertos países para Oracle PeopleSoft HCM versión 9.2. Si usted adquiere PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, Oracle empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar un año calendario de actualizaciones legislativas relativas a la nómina para PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, que incluyen actualizaciones de comienzo y cierre de año.

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations solo está disponible para los módulos de nómina aplicables de Oracle PeopleSoft HCM Versión 9.2 y los países identificados en Su orden.

Este servicio está disponible únicamente por los siguientes períodos ("año calendario"):

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	DISPONIBILIDAD
Peoplesoft HCM Versión 9.2	1.º de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025 1.º de enero de 2026 – 31 de diciembre de 2026

Se aplican las siguientes restricciones y limitaciones:

1. Su PeopleSoft HCM Versión 9.2 con licencia debe contar con soporte vigente conforme al Soporte y Actualización de Licencia de Software. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations se entregará a través de My Oracle Support.

2. Todo módulo que no sea PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management, conforme a lo indicado anteriormente, está específicamente excluido, incluyendo, sin limitación, el módulo Human Resource.
3. Las actualizaciones legislativas para PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations no son acumulativas y Usted debe adquirir este servicio para cada calendario disponible sin omitir ningún año.
4. Los límites contractuales a las tarifas de soporte técnico no se aplican a PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, a menos que se establezca expresamente lo contrario en la orden respectiva. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations no se encuentra sujeto a la sección "Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle" precedente.

Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g

Las Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g solo están disponibles para los componentes específicos de Fusion Middleware incluidos con Su licencia que se detallan en la siguiente tabla ("Productos FMW 11g con Soporte") y por los períodos que se indican a continuación:

Productos FMW 11g	Versión Disponible Año calendario 2025 1.º de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025	Versión Disponible Año calendario 2026 1.º de enero de 2026 – 31 de diciembre de 2026
Oracle Access Manager (OAM) (ver las limitaciones en el punto 9. a continuación)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	N/C
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Coherence	3.7.1	3.7.1
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	N/C
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0

Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	11.1.2.3.0
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	N/C
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	N/C
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	10.3.6.0

Si usted adquiere Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g para el año calendario 2025 o el año calendario 2026 en Su orden, Usted acepta revisar Su plan de actualización estratégico con Oracle. Oracle proporcionará Correcciones de Severidad 1, actualizaciones de seguridad críticas y asesoramiento sobre actualizaciones para los Productos FMW 11g con Soporte para sus entornos de Producción durante un año calendario, incluyendo lo siguiente:

1. Soluciones alternativas y/o correcciones para solicitudes de servicio ("SR") de Severidad 1 proporcionadas por Oracle a través de My Oracle Support mediante esfuerzos comercialmente razonables.
2. Parches de seguridad críticos proporcionados a exclusiva discreción de Oracle para problemas que supongan un potencial riesgo de negocio de Severidad 1, y con sujeción a las limitaciones definidas a continuación.
3. Un seminario sobre planificación de la actualización de Fusion Middleware 11g (el "Seminario") que incluye:
 - i Dos sesiones remotas para presentar una descripción general de las nuevas características incluidas en la versión 12c o superior de Oracle Fusion Middleware que esté cubierta por el Soporte y Actualización de Licencia de Software;
 - ii Asesoramiento y orientación ofrecidos en forma remota por Oracle acerca de la preparación y planificación de la actualización de Su Oracle Fusion Middleware 11g, limitados a cuatro participantes designados por Usted.
4. Un Gerente Técnico de Cuenta (TAM) asignado que actúa como punto de contacto de remisión a una instancia superior para prestar asistencia con problemas de descarga o instalación de parches.

Las Correcciones de Severidad 1 para Oracle Fusion Middleware 11g para el año calendario 2025 y el año calendario 2026 están sujetas a las siguientes limitaciones y exclusiones:

1. Sus Productos FMW 11g con Soporte deben tener soporte vigente conforme al Soporte y Actualización de Licencia de Software.
2. Las actualizaciones de seguridad proactivas trimestrales y los paquetes de parches proactivos están específicamente excluidos.
3. El soporte se limita a los Productos FMW 11g con Soporte incluidos con Su licencia que se especifican en la tabla precedente y que están certificados con Java Development Kit (JDK) 7.

4. El soporte para cualquier producto Java, entre ellos JDK 7, está específicamente excluido de las Correcciones de Severidad 1 para Fusion Middleware 11g; los productos Java están sujetos a políticas y plazos de soporte de productos Java por separado, lo que incluye cualquier JDK 7 requerido.
5. Quedan específicamente excluidas las actualizaciones funcionales, las mejoras o los problemas relacionados con Software de Terceros, incluidas las actualizaciones de la funcionalidad de criptografía.
6. Quedan específicamente excluidas las actividades relacionadas con nuevas certificaciones, especificaciones o estándares, entre ellas, API criptográficas de cualquier tipo, como la certificación con nuevos navegadores y/o versiones de sistemas operativos.
7. Quedan excluidos los componentes embebidos en Oracle WebLogic Server que dependen de versiones con soporte discontinuado de productos Java.
8. El soporte para los Productos FMW 11g con Soporte está disponible únicamente para la plataforma Linux. La plataforma Linux debe estar en una versión para la que el proveedor actualmente preste soporte con Soporte de Corrección de Errores.
9. Después del 31 de marzo de 2024, Oracle Access Manager (OAM) solo contará con soporte para configuraciones de modo Abierto/modo Cert. Consulte las siguientes Notas de MOS KM para obtener información detallada y conocer cómo cambiar las configuraciones:
 - March 2024 Expiration Of The Oracle Access Manager (OAM) Out Of The Box Certificates ([Doc ID 2949379.1](#))
 - Available Solutions To Address The Expiring (March 2024) Out Of The Box Certificates Used By Oracle Access Manager (OAM) ([Doc ID 2943611.1](#))

Servicios de Soporte para Oracle Linux

Oracle ofrece servicios de soporte para Oracle Linux a sus clientes, independientemente de que estén utilizando o no programas de Oracle. Para obtener información acerca de los servicios disponibles, consulte las Políticas de Soporte de Código Abierto de Oracle en https://www.oracle.com/contracts/docs/enterprise_linux_support_policies_069172.pdf.

Servicios de Soporte para Oracle VM

Oracle ofrece servicios de soporte para Oracle VM a sus clientes, independientemente de que estén utilizando o no programas de Oracle. Para obtener información acerca de los servicios disponibles, consulte las Políticas de Soporte de Código Abierto de Oracle en https://www.oracle.com/contracts/docs/enterprise_linux_support_policies_069172.pdf.

Soporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect

Si usted adquirió servicios de soporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect en su orden con anterioridad al 3 de agosto de 2020, Oracle prestará los servicios tal como se describe en [Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs](#). Si su orden de servicios de soporte para los Programas Oracle Utilities Live Energy Connect es de fecha posterior al 3 de agosto de 2020, a menos que se indique lo contrario en su orden, Oracle prestará dichos servicios tal como se describe en las Políticas de Soporte Técnico de Software de Oracle entonces vigentes.

6. SISTEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE BASADOS EN LA WEB

My Oracle Support

My Oracle Support es el sitio web de soporte al cliente de Oracle para acceder al soporte de hardware. El acceso a My Oracle Support se rige por las condiciones de [Oracle Support Portal Terms of Use](#) publicadas en el sitio web de My Oracle Support. Las Condiciones de Uso del Portal de Soporte de Oracle están 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 software de Oracle 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 Uso del Portal de Soporte de Oracle están 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.

Los siguientes programas de Oracle no cuentan actualmente con soporte en My Oracle Support o del Portal de Soporte al Cliente para Hospitality y Food & Beverage: Phase Forward (es decir, InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica [Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace] y LabPas), Nimbula y MS CRM (para MICROS Systems).

Para obtener soporte al cliente basado en la web para los programas Phase Forward enumerados anteriormente, consulte la página [Health Sciences License Support](#).

Oracle Unbreakable Linux Network

El acceso a Oracle Unbreakable Linux Network se incluye con el Soporte y Actualización de Licencia de Software para el programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente, los programas Database Firewall y Database Firewall Management Server).

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 consentimiento del cliente, acceder al sistema informático de este último [p. ej., Oracle Web Conferencing]) y herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recopilación y transmisión de datos de configuración [p. ej., Oracle Configuration Manager]) para colaborar 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 las herramientas”) y no para acceder, recopilar ni almacenar ninguna información de identificación personal (salvo la información de contacto del soporte técnico) o archivos de datos de negocio que residan 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 el 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 prestarle servicios de soporte técnico.

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 prestar 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 registrarán su acceso y uso de la herramienta. El software de terceros embebido, o bien el software de terceros, que esté licenciado bajo Condiciones por separado, puede ser necesario para el acceso a, o la ejecución de, las herramientas según la documentación de las herramientas o sus archivos de lectura. Sus derechos de uso de una herramienta o un software con licencia en virtud de Condiciones por Separado no estarán restringidas ni serán modificadas de ningún modo por su contrato con Oracle.

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 \(PDF\)](#). 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 \(PDF\)](#). 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 dicho término 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 expresamente haga referencia y comprenda sus servicios de soporte técnico;
- 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 solicitudes de servicio para los programas de Oracle que reciben soporte ya sea en línea a través de los sistemas de soporte al cliente de Oracle basado 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 definiciones de severidad que se describen a continuación.

Severidad 1 (Interrupción Crítica)

Su uso en producción de los programas con soporte se detiene o sufre 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

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 Network Software Premier Support y Oracle Communications Network Software Support y Sustaining Support, consulte las secciones precedentes sobre Oracle Communications Network Premier y Sustaining Support y Oracle Communications Network Software Support y Sustaining Support.

Salvo se especifique lo contrario, Oracle presta soporte durante las 24 horas para solicitudes de servicio de Severidad 1 para los programas con soporte (OSS trabajará 24 x 7 hasta que el problema esté resuelto) cuando usted continúe colaborando 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 prestar asistencia 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 funciones que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; 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. CONDICIONES DEL SOPORTE ESPECÍFICAS PARA HYPERION Y AGILE

Para las órdenes presentadas de conformidad con un contrato marco de Hyperion o un contrato marco de Agile, se aplicarán las siguientes condiciones con respecto a los servicios de soporte técnico que usted ha ordenado.

Garantías, Renuncias y Recursos Exclusivos

Oracle garantiza que los servicios de soporte técnico se prestarán de manera profesional conforme a las normas de la industria. Usted deberá notificar a Oracle cualquier deficiencia en la garantía de los servicios de soporte técnico en un plazo de noventa (90) días a partir de la prestación de los servicios de soporte técnico deficientes.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MENCIONADAS, SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE CONSISTIRÁN EN LA REPETICIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES O, SI ORACLE NO PUDIERA SUBSANAR SUSTANCIALMENTE EL INCUMPLIMIENTO DE MODO RAZONABLE DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL, USTED PODRÁ DAR POR TERMINADOS LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PERTINENTES Y OBTENER EL REEMBOLSO DE LAS TARIFAS PAGADAS A ORACLE POR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN A UN FIN DETERMINADO.

Limitación de Responsabilidad

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS O CONSECUENTES NI POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, DATOS O USO DE DATOS. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO QUE SURJA EN VIRTUD O COMO CONSECUENCIA DE SU ORDEN, YA SEA CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O DE OTRA NATURALEZA, ESTARÁ LIMITADA

AL IMPORTE DE LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE EN VIRTUD DE SU ORDEN, Y SI DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS FUERAN CONSECUENCIA DEL USO QUE USTED HICIERA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, DICHA RESPONSABILIDAD ESTARÁ LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE POR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES QUE DIERON ORIGEN A LA RESPONSABILIDAD.

Para las órdenes presentadas conforme a un contrato marco de Hyperion, también se aplicarán los siguientes términos con respecto a las condiciones de soporte técnico que usted ha ordenado.

Confidencialidad

En virtud de su orden, cada parte puede tener acceso a información confidencial de la otra parte ("información confidencial"). Cada parte acuerda revelar exclusivamente aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en su orden. La información confidencial estará limitada a las condiciones y los precios de su orden y a toda información claramente identificada como confidencial en el momento de su revelación.

La información confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte; (b) estuviera en posesión lícita de la otra parte antes de su revelación y no haya sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora; (c) sea lícitamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto de tal revelación; o (d) sea desarrollada en forma independiente por la otra parte.

Cada parte acepta mantener la confidencialidad de la información confidencial de la otra parte durante un período de tres (3) años a partir de la fecha de su revelación. Asimismo, cada una de las partes acuerda revelar la información confidencial solamente a aquellos empleados o agentes a quienes se les exija protegerla contra la revelación no autorizada. Nada impedirá que las partes revelen las condiciones o precios conforme a su orden en cualquier procedimiento legal que surja en virtud o como consecuencia de su orden ni que revelen la información confidencial a cualquier entidad gubernamental federal o estatal cuando así lo exija la ley.

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](#).