



Processo nº 170.186/08

CONTRATO Nº 2008/280.0

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS DEPUTADOS E A ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS *ORACLE* UTILIZADAS PELA CÂMARA DOS DEPUTADOS.

Aos trinta dias do mês de dezembro de dois mil e oito, a CÂMARA DOS DEPUTADOS, situada na Praça dos Três Poderes, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o nº 00.530.352/0001-59, daqui por diante denominada CONTRATANTE, e neste ato representada pelo seu Diretor-Geral, o senhor SÉRGIO SAMPAIO CONTREIRAS DE ALMEIDA, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, e a ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA., situada no SCN Q. 02 - Ed. Corporate Financial Center, sala 202, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 59.456.277/0003-38, daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seus Procuradores, os senhores PEDRO JOSÉ BOARATI e FÁBIO MARANHÃO PEREIRA, ambos brasileiros, casados, residentes e domiciliados na cidade de São Paulo – SP, resolvem celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 21/06/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, em especial no seu artigo 25, *caput*, e no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa nº 80, de 07/06/01, publicado no D.O.U. de 05/07/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, em especial no seu artigo 21, *caput*, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico e atualização de licenças *Oracle* utilizadas pela Câmara dos Deputados, abaixo descritas:



Item	Produto	Nº de usuários
1	Application Server Enterprise Edition – Named User	20
2	Internet Application Server Enterprise Edition – Processor Perpetual	02
3	Oracle Database Enterprise Edition – Nonstandard User	02
4	Internet Developer Suite – Nonstandard User	10
5	Open System Gateways – Computer Perpetual	02
6	Oracle Database Enterprise Edition – Named User Perpetual	20
7	Internet Developer Suite – Nonstandard User	10
8	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	04
9	Real Application Clusters – Processor Perpetual	06
10	Oracle Database Enterprise Edition – Named User Plus Perpetual	30
11	Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual	04
12	Real Application Clusters – Processor Perpetual	04
13	Internet Application Server Enterprise Edition – Named User Plus Perpetual	20
14	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	04
15	Oracle Standard Edition One – Named User Plus Perpetual	10
16	Internet Application Server Enterprise Edition – Processor Perpetual	06
17	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	08
18	Real Application Clusters – Processor Perpetual	08
19	Change Management Pack – Processor Perpetual	18
20	Real Application Clusters – Named User Plus Perpetual	22
21	Diagnostics Pack – Processor Perpetual	15
22	Oracle Database Enterprise Edition – Named User Plus Perpetual	50
23	Tuning Pack – Processor Perpetual	15
24	Real Application Clusters – Named User Plus Perpetual	128
25	Tuning Pack – Processor Perpetual	03
26	Diagnostics Pack – Processor Perpetual	03
27	Oracle Database Enterprise Edition – Nonstandard User	64

Parágrafo primeiro – Os serviços objeto do presente Contrato serão prestados pela CONTRATADA da seguinte forma:



- a) em relação aos itens 1 a 16 da tabela acima – pelo período de 30/12/2008 a 07/02/2010;
- b) em relação aos itens 17 a 27 – pelo período de 08/02/2009 a 07/02/2010.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais vigentes, os acréscimos ou supressões em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor decorrente do presente Contrato, em razão de inclusão ou exclusão de componentes do objeto, nas mesmas condições de sua proposta, em conformidade com o artigo 65, §1º, da LEI, correspondente ao artigo 113, §1º, do REGULAMENTO.

Parágrafo terceiro - As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o artigo 65, §2º, inciso II, da LEI, correspondente ao artigo 113, §2º, do REGULAMENTO.

Parágrafo quarto – Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Proposta da CONTRATADA, datada de 15/10/08, no que não contrariar os termos deste Contrato;
- b) Documento intitulado “Políticas de Suporte Técnico” da CONTRATADA, com início de vigência em 02/05/08, constante do Anexo nº 02 a este Contrato, o qual está sujeito a alterações pela Oracle. Entretanto, no caso de haver estas alterações, a Oracle não reduzirá materialmente o nível dos serviços prestados;
- c) Atestado de Exclusividade nº 080911/13.281 emitido pela Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES, datado de 11/09/2008.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

A execução dos serviços objeto desta contratação observará rigorosamente as condições descritas na PROPOSTA, no que não contrariar os termos deste Contrato, e no processo em referência, bem como nos Anexos nºs 01 e 02 a este Contrato.

Parágrafo primeiro – O serviço de suporte técnico e atualização de licenças de *software* Oracle deverá ser prestado com observância ao previsto nas “Políticas de Suporte Técnico” da CONTRATADA, sendo prestado diretamente por uma central de suporte telefônico, por meio de discagem telefônica gratuita, e também por meio de *site* na Internet.

Parágrafo segundo – Estão compreendidos no objeto deste Contrato os seguintes serviços:

- Manutenção e atualização de *releases* e versões dos *softwares* Oracle objeto do presente Contrato;
- Fornecimento de correções de código (a serem disponibilizadas à CONTRATANTE até o final da vigência deste Contrato);
- Disponibilização de documentação atualizada via internet;



- Acesso às informações sobre erros e correções de código por meio de *site* na internet; e
- Disponibilização de acesso a referências e informações técnicas por meio de *site* na internet.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA DO SERVIÇO

Os serviços objeto desta contratação serão garantidos pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de prestação do serviço, observado o disposto na PROPOSTA e nas “Políticas de Suporte Técnico” da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DAS GARANTIAS E DOS RECURSOS

Conforme disposto na Proposta e na Política de Suporte da CONTRATADA, esta não garante que os Programas operarão em combinações outras que não aquelas especificadas na Documentação e que a operação dos Programas será ininterrupta ou livre de erros. A CONTRATADA não dá garantia aos Programas de Produção Limitada, versões em fase de pré-acabamento ou produtos de treinamento para computador (CBT); esses produtos são distribuídos na forma em que se encontram ("as is").

Parágrafo único - Para qualquer infração das garantias contidas no *caput* desta Cláusula, o único recurso à CONTRATANTE, e a total responsabilidade da CONTRATADA, serão:

a) Com relação aos Programas:

A correção dos erros dos Programas que provoquem infrações à garantia, ou caso a CONTRATADA não possa fazer com que o Programa opere conforme garantido, a CONTRATANTE terá direito de rescindir a licença do Programa e reaver os valores pagos à CONTRATADA pela licença.

b) Com relação aos Serviços:

A reexecução dos serviços, ou caso a CONTRATADA não seja capaz de executar os serviços conforme garantido, a CONTRATANTE terá direito de reaver os valores pagos à CONTRATADA pelos serviços insatisfatórios.

CLÁUSULA QUINTA - DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

A CONTRATANTE concorda em cumprir de forma integral todas as leis e regulamentos de exportação dos Estados Unidos e do Brasil (Leis de Exportação) para assegurar que nem os Programas, nem qualquer outro produto deles diretamente decorrente, sejam exportados, direta ou indiretamente, em violação às Leis de Exportação.



Parágrafo único – A CONTRATANTE assegura que os Programas não serão usados para propósitos proibidos, tais como para contribuir com a proliferação de armas nucleares, químicas ou biológicas.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA as previstas neste instrumento, além de outras que vierem a ser estabelecidas em caráter complementar pelo órgão fiscalizador, desde que se façam necessárias para manter o integral cumprimento do objeto contratual.

Parágrafo primeiro – A CONTRATADA dará início à prestação dos serviços imediatamente após a assinatura deste instrumento.

Parágrafo segundo – Todas as obrigações trabalhistas, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão-de-obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato.

Parágrafo terceiro – A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como co-Reclamada.

Parágrafo quarto – A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no momento da contratação.

Parágrafo quinto – A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, sempre que expire o prazo de validade, a Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

O valor total do presente Contrato é de R\$818.392,06 (oitocentos e dezoito mil, trezentos e noventa e dois reais e seis centavos), já inclusos ISS, PIS, COFINS e demais contribuições e tributos, a ser pago da seguinte forma:

- a) o valor de R\$54.321,55 (cinquenta e quatro mil, trezentos e vinte e um reais e cinquenta e cinco centavos), referente aos serviços prestados pela CONTRATADA no período de 30/12/2008 a 07/02/2009, deverá ser pago em 01 (uma) parcela;
- b) o valor total de R\$764.070,51 (setecentos e sessenta e quatro mil, setenta reais e cinquenta e um centavos), referente aos serviços prestados no período de 08/02/2009 a 07/02/2010, deverá ser pago em 12 (doze) parcelas mensais e iguais de R\$63.672,54



(sessenta e três mil, seiscentos e setenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos).

Parágrafo primeiro – O pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela Câmara dos Deputados será efetuado por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada, acompanhada da Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (CND) e do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), ambos dentro dos prazos de validade neles expressos, para atestação pelo órgão fiscalizador. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

Parágrafo segundo – Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado a partir do ateste das notas fiscais e da comprovação da regularidade da documentação fiscal apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

Parágrafo terceiro – Quando aplicável, o pagamento efetuado pela Câmara dos Deputados estará sujeito às retenções de que trata o art. 31 da Lei 8.212, de 1991, com a redação dada pelas Leis 9.711, de 1998, e 11.488, de 2007, além das previstas no art. 64 da Lei 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

Parágrafo quarto – Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no parágrafo anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

Parágrafo quinto – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela CONTRATANTE, entre a data referida no parágrafo segundo desta Cláusula e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos Moratórios

N = nº de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela em atraso;

I = índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.



CLÁUSULA OITAVA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, atraso na execução, omissão ou outras faltas, sem justificativa ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE, serão aplicadas à CONTRATADA multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do Contrato, por ocorrência, e demais sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88 da LEI, correspondentes aos artigos 135 e 136 do REGULAMENTO.

Parágrafo único – A totalidade das multas previstas neste Contrato não poderá exceder o limite máximo de 10% (dez por cento) de seu valor total, durante toda a vigência contratual.

CLÁUSULA NONA – DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução do presente Contrato, objeto da Nota de Empenho nº 2008NE003752, correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho:
01031055340610001 – Processo Legislativo – Nacional
- Natureza da Despesa:
3.0.00.00 – Despesas Correntes
3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes
3.3.90.00 – Aplicações Diretas
3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O prazo de vigência deste Contrato será de 30/12/2008 a 07/02/2010.

Parágrafo único – O presente Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO, na extensão do disposto neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

Considera-se órgão fiscalizador do presente Contrato o Centro de Informática, situado no 11º andar do Edifício Anexo I da Câmara dos Deputados, que indicará o servidor responsável pelos atos de acompanhamento e fiscalização desta contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir as demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

E, por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, com 23 (vinte e três) folhas cada, para todos os fins previstos em direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

Brasília, 30 de dezembro de 2008.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida
Diretor-Geral
CPF nº 358.677.601-20

Pedro José Boarati
Procurador
CPF nº 903.532.858-20

Fábio Maranhão Pereira
Procurador
CPF nº 142.839.008-18

Testemunhas: 1) _____

2) _____

CF/CCONT



ANEXO Nº 01

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. A CONTRATADA prestará, por meio de sua equipe de suporte, serviços de manutenção dos Sistemas, que consistem em prestação de serviços de Atualização de Software e a modalidade de Suporte ao Produto.
2. Os termos e condições da prestação de serviços de Suporte Técnico e Manutenção serão regidos e documentados na Política de Suporte Técnico Oracle, anexo a este Contrato, disponível na página http://www.oracle.com/global/br/corporate/oraclebrasil/politicas_suporte.html.
3. Em requisição feita por escrito pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá fornecer um certificado assinado comprovando que os Sistemas estão funcionando em conformidade com o disposto neste Contrato e listando as localizações, tipos e números de série dos ambientes onde os Sistemas são processados.
4. Mediante aviso prévio de 45 (quarenta e cinco) dias, a CONTRATADA, ou quem ela designar, poderá ter acesso, durante o horário de expediente normal de trabalho, às instalações da CONTRATANTE, com o único objetivo de inspecionar os Sistemas e certificar-se de que os termos deste Contrato estão sendo cumpridos.
5. A eventual responsabilidade da CONTRATADA por danos havidos em decorrência do presente Contrato não excederá o valor contratual, ficando limitada à remuneração paga pela CONTRATANTE pelos sistemas ou serviços que tenham dado origem à responsabilidade.
6. Na hipótese da ocorrência de eventuais danos indiretos, incidentais, especiais ou conseqüentes, por lucros cessantes ou oriundos de perda de receita, de dados ou de uso, incorridos por qualquer das partes deste Contrato ou por terceiros em decorrência da presente contratação, mesmo que estas tenham sido advertidas da eventualidade de tais danos, não haverá qualquer responsabilidade para as partes, não podendo estas ou terceiros utilizarem-se deste Contrato para pleitear indenizações ou reembolsos.



7. Os termos deste Contrato alocam os riscos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, uma vez que os preços da CONTRATADA refletem esta alocação de riscos e limitação da responsabilidade pactuada.

8. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, sem sua prévia e expressa autorização.

9. Durante a vigência deste Contrato, e pelo prazo de 2 (dois) anos após a sua rescisão, as partes concordam em manter o caráter confidencial de todas as informações recebidas da outra parte. As partes concordam, salvo quando exigido por lei, em não disponibilizar as informações confidenciais da outra parte, por qualquer meio, a qualquer terceiro, para qualquer finalidade, exceto para implementação do presente Contrato. Cada uma das partes concorda em tomar todas as medidas razoáveis para assegurar que as informações confidenciais não sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes, em violação aos dispositivos do presente Contrato. Nada deverá impedir as partes de divulgarem os termos ou preços deste Contrato em qualquer procedimento judicial dela decorrente ou a ela relacionado.

9.1 Para efeitos do presente Contrato, considera-se como informação confidencial aquela que:

- a) quando divulgada por escrito, é identificada como confidencial no momento da divulgação;
- b) quando divulgada de qualquer outra maneira, seja identificada por escrito como confidencial durante a divulgação ou até 05 (cinco) dias após esta divulgação.

10. Todos os avisos e comunicações previstos neste Contrato deverão ser feitos por escrito, com exceção de chamados telefônicos para esclarecimento de dúvidas, e enviados aos endereços das partes constantes deste instrumento.



ANEXO Nº 02

Políticas de Suporte Técnico

Data de Início de Vigência: 02 de maio de 2008

VISÃO GERAL

Exceto se de outro modo informado, estas Políticas de Suporte Técnico se aplicam ao serviço de suporte técnico para todas as linhas de produto da Oracle. Estas Políticas de Suporte Técnico podem ser mencionadas nos contratos antigos da PeopleSoft como “Termos e Condições de Serviços de Suporte de Software”, bem como nos contratos antigos da Siebel como “Política de Serviços de Manutenção”, nos contratos antigos da Hyperion como “Programa Padrão de Manutenção” e nos contratos antigos da Agile como “Políticas de Suporte ao Produto”.

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

Para receber serviços de suporte técnico Oracle, conforme previsto nas políticas para os Serviços de Suporte Oracle (OSS), e de acordo com os Níveis de Suporte Técnico descritos abaixo, todos os programas devem estar devidamente licenciados.

O suporte técnico é fornecido para problemas (inclusive problemas criados por você) que sejam passíveis de demonstração na(s) versão(ões) suportada(s) atualmente de um programa licenciado da Oracle, com a execução inalterada, e em um hardware, banco de dados e configuração de sistema operacional apropriados, conforme especificado no seu pedido ou na documentação do programa. As informações de versões de produto e plataformas suportadas para todos os programas da Oracle que não o Cimmerty AutoVue e Vuelink (“Programas Cimmerty”), Interlace Systems, Crystal Ball, Moniforce e Captovation estão disponíveis através dos sistemas de suporte aos clientes via Internet da Oracle conforme descrito na Seção **SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE VIA INTERNET** abaixo. Informações sobre versões de produtos e plataformas suportadas para programas Cimmerty estão disponíveis no Guia de Administração de AutoVue que está incluído na documentação do programa Cimmerty. Informações sobre versões de produtos e plataformas suportadas para programas Captovation estão disponíveis em <http://captovation.com/support.htm>.

Informações sobre versões de produtos e plataformas suportadas para programas listados abaixo serão fornecidas à você por escrito:

Interlace Systems programs
Crystal Ball programs
Moniforce programs

A Oracle oferecerá suporte técnico de acordo com a política de privacidade da Oracle disponível no site <http://www.oracle.com/html/privacy.html>

Essas Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas a alterações a critério da Oracle, no entanto, o nível dos serviços prestados não será substancialmente reduzido durante o período de suporte (definido abaixo).

Para visualizar as alterações feitas, por favor consultar a “Declaração de Alterações” em anexo (PDF).

TERMOS DO SUPORTE

Taxas de Suporte Técnico

As taxas de Suporte Técnico são devidas e exigidas anual e antecipadamente ao período da prestação de serviço de suporte, a menos que de outra forma estipulado no respectivo pedido de compra ou em um contrato de pagamento ou financiamento firmado com a Oracle ou com alguma de suas afiliadas. O seu compromisso de pagar será exigido para processar o seu pedido de suporte técnico com a Oracle (ou seja, pedido de compra, pagamento efetivo ou outro método de pagamento). Uma fatura somente será emitida mediante recebimento do seu compromisso de pagamento, e será enviada a um único endereço de cobrança informado por você. A falta de pagamento resultará na rescisão do suporte.

Período de Suporte

O suporte técnico entra em vigor na data de entrada do respectivo pedido de compra, exceto se determinado de forma diferente em seu pedido de compra. Se o seu pedido foi colocado através do Oracle Store, a data de início de vigência é a data em que seu pedido foi aceito pela Oracle. A menos que de outra forma estipulado no pedido



CÂMARA DOS DEPUTADOS

de compra, o suporte técnico da Oracle, incluindo preços, reflete um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”) de serviço. Todos os serviços de suporte técnico solicitados para um período de suporte e suas respectivas taxas são considerados incanceláveis e não-reembolsáveis. A Oracle não está obrigada a prestar serviço de suporte técnico após finalizado o período de suporte, exceto se seu contrato de suporte técnico seja renovado na data de vencimento dos serviços, ou antes de tal data.

Conjunto de Licenças

Um conjunto de licenças consiste de (i) todas as suas licenças de um determinado programa, incluindo quaisquer options* (i.e., Database Enterprise Edition e Enterprise Edition Options; Purchasing e Purchasing Options), Enterprise Manager* (i.e., Database Enterprise Edition e Diagnostics Pack), ou self-service module* (i.e., Human Resources e Self-Service Human Resources) licenciadas para tais programas, ou (ii) todas as suas licenças de um programa que compartilhe o mesmo código fonte**. As licenças de desenvolvimento e demonstração disponíveis através da Rede de Parceiros da Oracle ou da Oracle Technology Network não estão incluídas na definição de um conjunto de licenças. Para o programa Crystal Ball, um conjunto de licença é definido como as mesmas licenças de um programa contidas em um único pedido.

* conforme especificado na lista de preços da Oracle

**Programas que compartilham o mesmo código fonte são:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One e Personal Edition.
- Application Server Enterprise Edition, Application Server Standard Edition e Application Server Java Edition.

Equiparação dos Níveis de Serviço

Ao adquirir Suporte Técnico Oracle, todas as licenças em qualquer conjunto de licenças deverão ser suportadas de acordo com o mesmo nível de serviço de suporte técnico (por exemplo, Atualizações de Licenças de Software e Suporte, também conhecido como “Software Updates License & Support”, ou manter as licenças sem suporte técnico). Não é permitido adquirir suporte técnico para um subconjunto de licenças dentro de um conjunto de licenças; o conjunto de licenças deve ser reduzido através da rescisão de quaisquer licenças não suportadas. Você deverá documentar as rescisões de licença através de uma carta de rescisão.

Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle

Caso o serviço de suporte técnico expire ou não tenha sido adquirido inicialmente, quando do início do suporte técnico, uma taxa de restabelecimento será cobrada. A taxa de restabelecimento é equivalente a 150% da última taxa de suporte paga, ou 150% do último preço de lista de suporte técnico publicado para o programa licenciado menos o desconto padrão aplicável, vigente no momento de restabelecimento caso o suporte não tenha sido adquirido originalmente para os programas relevantes, proporcionalmente desde a data em que o suporte técnico tenha sido solicitado até a data em que o suporte técnico expirou (ou a data de solicitação da licença caso o suporte técnico nunca tenha sido adquirido.) Serão aplicados ajustes de renovação. Após a taxa de restabelecimento ser calculada, o suporte técnico para o ano após o período de restabelecimento poderá ser adquirido por uma taxa de suporte técnico adicional, calculada com base no período de tempo em que o programa licenciado ficou desuportado (“taxa de suporte go-forward”). Se o período desuportado for inferior a 6 meses, a taxa de suporte “go-forward” será calculada com base no último preço de lista de suporte técnico publicado menos o desconto padrão aplicável, vigente no momento de restabelecimento. Se o período de suporte expirado for igual ou superior a 6 meses, a taxa de suporte go-forward será calculada com base na última taxa de suporte paga. Se o suporte técnico não for restabelecido para todo um conjunto de licenças ou se o suporte for restabelecido para um subconjunto de licenças de um pedido de compra, serão aplicáveis as políticas de “Conjunto de Licenças”, “Equiparação de Níveis de Serviço”, e “Estabelecimento de Preços Após Redução de Licenças ou Nível de Suporte”. Eventuais reajustes da renovação são aplicados à taxa do restabelecimento e à taxa de suporte “go-forward”.

Estabelecimento de Preços Após Redução de Licenças ou Nível de Suporte

As taxas de suporte se baseiam no nível de suporte e no volume de licenças para as quais o suporte é solicitado. Na hipótese de um subconjunto de licenças em um único pedido ser terminado ou se o nível de suporte for reduzido, o preço do suporte para as licenças remanescentes naquele pedido de licença será o preço de lista da Oracle para o suporte em vigor à época da rescisão ou da redução menos o desconto padrão aplicável. Tal preço de suporte não excederá as remunerações de suporte pagas anteriormente, tanto para as licenças remanescentes quanto para as licenças que estão sendo canceladas ou para as quais o suporte esteja sendo cancelado e não será reduzido de forma que seja inferior aos valores pagos previamente pelo suporte para licenças que continuam sendo suportadas. Caso o pedido de compra de licença no qual as licenças forem terminadas estabeleça retenção de preço (price hold) para licenças adicionais, o valor de suporte técnico para todas as licenças solicitadas conforme tal preço será calculado pelo preço de lista da Oracle para suporte em vigor à época da redução menos o desconto padrão aplicável.

Pacotes de Aplicativos Customizados (Custom Application Bundles)

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

Programas Não Suportados

Os clientes com programas não suportados não poderão receber atualizações dos programas, versões de manutenção, *patches* (correções de códigos), assistência telefônica, ou quaisquer outros serviços de suporte



CÂMARA DOS DEPUTADOS

técnico Oracle. CD Packs ou programas solicitados ou baixados (download) para teste, para serem usados com outros programas suportados ou solicitados ou baixados para substituição de mídia, não devem ser utilizados para atualizar quaisquer programas sem suporte.

Contatos Técnicos

Seus contatos técnicos designados são a única ligação entre você e o Serviço de Suporte Técnico Oracle ("OSS") para toda a assistência técnica dos programas. É recomendação padrão que seus contatos técnicos sejam representantes treinados de sua empresa. Tal treinamento deverá incluir treinamento básico inicial em produtos e, conforme necessário, treinamento complementar apropriado para uma função ou fase de implementação específica, uso de produtos especializados e/ou migração. Seus contatos técnicos deverão ter conhecimento e experiência em programas Oracle e em seu ambiente Oracle a fim de ajudar a resolver questões relativas ao sistema e para ajudar a Oracle a analisar e resolver solicitações de serviços. Quando submetida uma solicitação de serviço, o seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do problema que você está se deparando e deverá ter habilidade de reproduzir o problema, de forma que possa ajudar a Oracle no diagnóstico e solução do problema. A fim de evitar interrupções nos serviços de suporte, você deverá notificar o Serviço de Suporte Oracle (OSS) sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas para um outro indivíduo.

Com o pedido de Atualizações de Licenças de Software e Suporte (Software Update License & Support), você poderá designar apenas um (1) indivíduo principal e quatro (4) substitutos ("contatos técnicos") por conjunto de licenças, para agir como elo entre a empresa e o Serviço de Suporte Oracle ("OSS"). Para o equivalente em moeda corrente nacional a cada US\$250.000,00 em taxas líquidas de suporte para cada conjunto de licenças, você tem a opção de designar até um total de 2 (dois) contatos técnicos principais e 4 (quatro) contatos técnicos substitutos. O contato técnico principal deverá ser responsável por (i) verificar o andamento das atividades da chamado técnico e (ii) desenvolver e organizar a mediação dos processos junto a sua empresa. Os contatos técnicos substitutos serão responsáveis por resolver problemas de usuários. Poderá ser cobrada uma taxa para designar contatos técnicos adicionais.

A Oracle poderá revisar os Chamados Técnicos abertos pelos contatos de sua empresa e poderá recomendar um treinamento específico, para evitar Chamados Técnicos desnecessários, os quais poderão ser evitados com o devido treinamento.

Atualizações de Software

Por "Atualização" entende-se uma versão subsequente do programa que a Oracle normalmente disponibiliza para licenças de programa à seus clientes suportados sem custo adicional, além dos custos relacionados ao envio do programa, se aplicável, desde que você tenha contratado suporte técnico que inclui Atualizações de Software para tais licenças para o período pertinente. As atualizações não incluem nenhuma versão, opção ou produtos futuros que a Oracle licencie separadamente. As Atualizações são fornecidas quando disponíveis, e a Oracle não tem nenhuma obrigação de desenvolver quaisquer programas ou funcionalidades futuras.

Quaisquer atualizações disponibilizadas, serão enviadas a você ou disponibilizadas a você para download. Se forem enviadas, você receberá uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado para o qual suas licenças de programa foram solicitadas. Você será responsável pela cópia, download e instalação das atualizações.

Plano de Pagamento, Contratos de Financiamento e Leasing

As taxas de suporte técnico devidas segundo qualquer acordo de pagamento, financiamento ou arrendamento entre você e a Oracle ou uma afiliada da Oracle ("plano de pagamento") serão devidas e exigíveis de acordo com os termos e condições do referido plano de pagamento—, mas os serviços serão solicitados de acordo com o Pedido de Compra aplicável.

Suporte Vitalício (Lifetime Support)

Suporte Vitalício Lifetime Support) é um serviço de suporte técnico que consiste dos seguintes níveis de serviço:

- "Suporte Premier" refere-se aos primeiros 5 anos de serviços básicos de suporte técnico (também designado, e será documentado no seu documento de solicitação como "Atualização de Licença de Software e Suporte")
- Suporte Estendido (se for oferecido)
- Suporte Sustentado

Uma descrição dos serviços disponíveis sob o Suporte Premier, Suporte Estendido e Suporte Sustentado está inclusa na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle, abaixo.

Quando ofertado, o "Suporte Premier" estará disponível por cinco anos da data do lançamento e disponibilidade do programa de software Oracle, exceto como informado abaixo.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

De acordo com a disponibilidade, o suporte poderá ser estendido por três anos adicionais com o Suporte Estendido para versões específicas.

Alternativamente, o suporte poderá ser estendido através do Suporte Estendido, o qual estará disponível na medida em que você mantiver o suporte técnico para suas licenças Oracle.

Verifique o documento anexo "[Lifetime Support Policy: Coverage for Server Technologies](#)" (PDF) (Políticas de Suporte Vitalício: Cobertura para Tecnologia)) para obter informações específicas sobre programas de tecnologia que estão, ou serão, cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Verifique o documento anexo "[Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)" (PDF) (Políticas de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos) para obter informações específicas sobre programas aplicativos que estão ou serão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Verifique o documento anexo "[Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)" (PDF) (Políticas de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos de Varejo) para obter informações específicas sobre programas aplicativos de varejo que estão ou serão cobertos pela Política de Suporte Vitalício.

Observações:

1. Os programas Active Reasoning, ContextMídia, Interlace Systems, Crystal Ball, Captovation, Notiva e Sigma Dynamics, e outros programas e versões que já possuem datas de cancelamento de suporte postadas no *OracleMetaLink* estão excluídos da política de Suporte Vitalício.

2. Para o programa PeopleSoft Enterprise que foram retirados segundo a política anterior (Política de Suporte de 4 anos), o Suporte Sustentado estará disponível na medida que você mantiver o suporte técnico para essas licenças.

3. As atualizações e alterações reguladoras* serão disponibilizadas por até 6 (seis) anos a contar da data de versão do software licenciado para produtos PeopleSoft Enterprise, JD Edwards Enterprise e JD Edwards World. Os scripts de upgrade, novos *patches* de software e consertos para as últimas versões serão disponibilizados por 5 (cinco) anos a contar da data de lançamento do software licenciado para produtos PeopleSoft, JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World.

*Atualizações fiscais e alterações reguladoras referem-se a atualizações que abordam alterações fiscais e/ou reguladoras geralmente disponibilizadas a licenciados similarmente situados de software da PeopleSoft, com base exclusivamente em disponibilidade.

4. Para o programa Oracle People Tools, adquirido em conjunto com uma versão de aplicativos, será suportado na medida que tal versão do aplicativo estiver com serviços de suporte disponíveis. As correções para o People Tools são entregues em versões simplificadas e os *patches* são entregues juntamente com essas versões. *Patches* e certificações de plataforma para o People Tools nas versões simplificadas são criados quando tal versão se torna amplamente disponível e será suportada por doze (12) meses após a disponibilidade de uma próxima versão simplificada. Para receber suporte técnico, poderá ser necessário a aplicação da última versão simplificada do People Tools, o qual irá manter uma versão atualizada e compatível com tecnologias de terceiros e produtos suportados pelo provedor dos produtos de terceiros.

5. Para certas versões do aplicativo Oracle Retail* anteriores à versão 11, o Suporte Premier estará disponível de forma limitada por sete anos contados da data de lançamento e disponibilidade da versão. Para versões do Oracle Retail onde o Suporte Premier não estiver disponível, o Suporte Sustentado estará disponível na medida que você mantiver o suporte técnico para essas licenças.

*anteriormente Retek, ProfitLogic e 360 Commerce

6. Para clientes suportados, a remuneração pelo Suporte Estendido Para Oracle9i Database Release 9.2 será renunciada pelo período de 01 de agosto de 2007 a 31 de julho de 2008. Durante este período, você receberá acesso às correções genéricas disponíveis e aos *patches* de atualizações críticos (CPUs) sem quaisquer custos adicionais além das remunerações relativas a Atualização de Licença de Software e Suporte (Software Update License & Support) (ou qualquer oferta de suporte técnico que suceda o Software Update License & Support). Em 01 de agosto de 2007, orreções e CPUs serão criadas para o Oracle Database version 9.2.0.8 apenas.

7. Para programas Oracle's Cimmetry, a Oracle disponibilizará o Suporte Premier por dois (2) anos, a partir da disponibilidade geral de uma versão, após este o Sustaining Support será avaliado enquanto você mantiver o suporte técnico para as suas licenças Oracle. O Suporte Premier para programas Cimmetry será registrado no seu documento disposto como Renovação de Licença e Suporte de Software ou Manutenção de Cimmetry.

8. Para clientes suportados, para os quais programas aplicativos Oracle são certificados apenas em Oracle9i Database Release 9.2 e a versão para cada programa aplicativo é normalmente suportado sob Suporte Premier ou Suporte Extended, o custo do Suporte Extended para Oracle9i Database Release 9.0 são cedidas para o



CÂMARA DOS DEPUTADOS

período de 1 de agosto de 2008 à 31 de julho de 2010. Durante este período você receberá acesso às correções genéricas disponíveis e aos patches de atualização crítica (CPU's) para cada programa aplicativo suportado no Oracle9i Database Release 9.2, sem quaisquer custos adicionais além das remunerações relativas a Atualização de Licença de Software e Suporte (Software Update License & Support) (ou qualquer oferta de suporte técnico que suceda o Software Update License & Support). Uma lista de aplicativos certificados em Oracle Database Release 9.2 está disponível no site <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-certified-applications.pdf>.

9. Para o primeiro ano de Suporte Sustentado para os programas Oracle E-Business Suite Release11i9, a Oracle irá fornecer correções para bugs em produção que sejam Severidade 1. Nenhum atualização legislativa será fornecida com exceção da U.S. Tax Form 1099 atualização para 2008 tax year. O período para o primeiro ano de Suporte Sustentado para programas Oracle E-Business Suite Release 11i9 é de 01 de julho de 2008 a 30 de junho de 2009.

Direito de Descontinuar o Suporte

Pode ser necessário como parte do ciclo de vida dos produtos da Oracle a descontinuidade do suporte de versões de programas e, portanto, a Oracle reserva-se o direito de descontinuar o suporte de determinadas versões de programas. As versões de programas indicadas como sujeitas ao Suporte Premier sob a política de Tempo de Duração do Suporte da Oracle foram excluídos. Se um programa Agile, Cimmetry, Interlace Systems, Crystal Ball e Moniforce perderem o suporte, você será notificado de tal perda de suporte diretamente pelo Serviço de Suporte da Oracle. Para programas Captovation, a informação atualizada sobre descontinuidade do suporte será disponibilizada em <http://captovation.com/support.htm>

Para os demais programas da Oracle, informações de descontinuidade de suporte, inclusive datas de descontinuidade de suporte, informações sobre disponibilidade de Suporte Estendido e Suporte Sustentado, bem como informações sobre caminhos de migração para determinadas características são postadas no OracleMetaLink, Customer Connection e e-Support. Informações de cancelamento de suporte estão sujeitas a alterações. Para programas Agile, Cimmetry, Interlace Systems, Crystal Ball e Moniforce informações atualizadas sobre descontinuidade de suporte será fornecida para você por escrito. Para programas Captovation, a informação atualizada sobre descontinuidade do suporte será disponibilizada em <http://captovation.com/support.htm>. Para todos os outros programas a Oracle fornecerá informações atualizadas sobre descontinuidade de suporte no OracleMetaLink, Customer Connection e e-Support, conforme necessário.

d) Suporte de Primeira e Segunda Linha

A recomendação padrão é que você deve estabelecer e manter a organização e os processos para prestar "Suporte de Primeira Linha" para os programas com suporte diretamente aos seus usuários. O Suporte de Primeira Linha inclui, mas não se limita, a (i) uma resposta direta aos usuários com relação a solicitações referentes ao desempenho, funcionalidade ou operação dos programas com suporte, (ii) uma resposta direta aos usuários com relação a problemas ou questões referentes aos programas com suporte, (iii) um diagnóstico de problemas ou questões dos programas com suporte, e (iv) uma resolução de problemas ou questões dos programas com suporte.

Se, após empenhar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas ou questões dos programas com suporte, você deverá contatar a Oracle para "Suporte de Segunda Linha". Você deverá empenhar esforços comerciais razoáveis para prover à Oracle o acesso necessário (por exemplo, acesso a arquivos do repositório, arquivos log, ou extratos de banco de dados) necessário para prover o Suporte de Segunda Linha. A Oracle não garante seu desempenho do suporte técnico ora descrito se tal acesso não for proporcionado por você mediante solicitação da Oracle.

O Suporte de Segunda Linha inclui, mas não se limita, a (i) um diagnóstico de problemas ou questões dos programas com suporte e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver Erros relatados e verificáveis em programas com suporte, de modo que tais programas suportados desempenhem as funções descritas na documentação associada em todos os respeitos relevantes.

A Oracle reserva-se o direito de verificar os chamados de suporte abertos pelos seus contatos técnicos, e poderá recomendar uma organização específica, bem como alterações nos processos para prover a devida assistência nas práticas mencionadas acima.

Termos de Suporte Específicos para Terceiros

Você deverá permanecer em um ambiente de suporte – inclusive aplicativos e plataformas – para receber suporte técnico. Se um vendedor retirar o suporte para o seu produto, você poderá ter de fazer uma atualização para uma aplicação certificada, plataforma de hardware, framework, banco de dados e/ou configuração de sistema operacional para continuar a receber serviços de suporte técnico da Oracle.

Informações sobre Versões para PeopleSoft e JD Edwards

Informações sobre versões para programas PeopleSoft e JD Edwards estão disponíveis no anexo "Tipos de Versões para PeopleSoft Enterprise e Aplicativos JD Edwards EnterpriseOne". Dicas sobre versões para PeopleSoft Enterprise e Aplicativos JD Edwards EnterpriseOne.(PDF)



Termos específicos de Suporte Hyperion e de Suporte Agile

Para pedidos solicitados com base em um Contrato Master Hyperion ou com base em um Contrato Master Agile, os termos abaixo serão aplicáveis no que se refere aos serviços de suporte que você solicitou:

Garantias, Recusas e Recursos Exclusivos

A Oracle garante que os serviços de suporte técnico serão prestados de maneira profissional, consistente com os padrões da indústria. Você deve notificar a Oracle sobre quaisquer deficiências na garantia dos serviços de suporte técnico dentro de 90 (noventa) dias contados da data da realização do serviço de suporte técnico defeituoso.

PARA QUALQUER DESCUMPRIMENTO DAS GARANTIAS ACIMA, SEU REMÉDIO EXCLUSIVO E A INTEGRAL RESPONSABILIDADE DA ORACLE SERÁ A REEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES, OU SE A ORACLE NÃO PUDER SANAR SUBSTANCIALMENTE UM DESCUMPRIMENTO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, VOCÊ PODERÁ RESCINDIR OS RESPECTIVOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.

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

Limitação de Responsabilidade

NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, OU POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITA, DE DADOS OU DE USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA ORACLE POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS AO SEU PEDIDO, SEJA CONTRATUAL, POR ILÍCITO CIVIL OU DE OUTRA NATUREZA, ESTARÁ LIMITADA À REMUNERAÇÕES QUE VOCÊ PAGOU À ORACLE SOB SEU PEDIDO, E CASO TAIS DANOS RESULTEM DE SEU USO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, TAL RESPONSABILIDADE SERÁ LIMITADA ÀS REMUNERAÇÕES QUE VOCÊ PAGOU À ORACLE PELO RESPECTIVO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTE QUE DEU CAUSA A RESPONSABILIDADE.

Para pedidos colocados de acordo com base em um Contrato Master Hyperion, os termos abaixo também serão aplicáveis relativamente aos serviços de suporte técnico que você tenha solicitado.

Em virtude de seu pedido, as partes poderão ter acesso a informações que sejam confidenciais ("informações confidenciais"). Cada um de nós concorda em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas sob o pedido. As informações confidenciais restringir-se-ão aos termos e preços sob o pedido, e a todas as informações claramente identificadas como confidencial no momento da divulgação.

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

Cada um de nós concorda em manter as informações confidenciais um do outro em segredo por um período de três anos, contados da data da divulgação. Ainda, cada um de nós concorda em revelar uma informação confidencial apenas àqueles empregados ou agentes que estejam obrigados a protegê-la contra divulgação não autorizada. Nada deverá impedir as partes de divulgarem os termos ou preços sob este contrato ou pedidos submetidos sob este contrato em qualquer procedimento judicial decorrente ou relacionado com o pedido ou de divulgar as informações confidenciais a um órgão governamental, conforme exigido por lei.

NÍVEIS DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DA ORACLE

Atualizações de Licenças de Software e Suporte (Software Update License & Support)

As versões de programas que estiverem na fase de Suporte Premier do ciclo de vida de suporte de produtos da Oracle receberão Atualização de Licenças de Software e Suporte. A Atualização de Licenças de Software e Suporte é o nível padrão para todos os serviços de suporte da Oracle e consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de *patches*.
- Atualizações fiscais, legais e reguladoras.
- Scripts de atualização.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros.
- Versões principais de produtos e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesso ao Oracle*MetaLink*, Customer Connection ou e-Support* (sistemas de suporte ao cliente via Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviço ao cliente não-técnico durante o horário comercial.

*Para programas PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World, o suporte baseado em Web é fornecido através do Customer Connection. Para programas Hyperion o suporte baseado em Web é fornecido através do e-Support. Para todos os demais programas da Oracle, o suporte baseado em web é fornecido através do Oracle*MetaLink*.

Devido a exclusividade das primeiras versões dos aplicativos comerciais das antigas empresas Retek, ProfitLogic e 360 Commerce, os serviços de Atualizações de Licenças de Software e Suporte estarão disponíveis e serão limitados para versões inferiores a Versão 11. Serviços limitados de Atualização de Licenças de Software e Suporte consiste em:

- Atualizações de programas e correções.
- Versões principais de produtos e tecnologias.
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesso ao Oracle*MetaLink* (sistema de suporte ao cliente via Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviço ao cliente não-técnico durante o horário comercial.

Para outras informações sobre Oracle Retail, por favor, verifique o quadro de Oracle Retail parte integrante das “[Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)” documento que contém informações sobre a cobertura de sua versão específica.

Serviços limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para programas Cimmetry. Os serviços limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualização crítica de patches
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos
- Assistência com solicitações de serviços de Segunda-feira à Sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 9:00h às 17:00h (Eastern Time of the North American region) horário da região leste da América do Norte..
- Acesso ao serviço de solicitação online disponível no site <http://www.cimmetry.com/techsup.nsf/WebTechsupForm?OpenForm>
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para programas Agile. Os serviços limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualização crítica de patches
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos
- Assistência com solicitações de serviços de Segunda-feira à Sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 17:00h(Pacific Time of the North America region)
- Acesso ao Portal do cliente (sistema de suporte ao cliente via Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a possibilidade de efetuar solicitações de serviços online ou pelo telefone 1.408.284.3900.
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços limitados de Atualização de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para programas Interlace Systems. Os Serviços Limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 9:00h às 17:00h horário do Meridiano de Greenwich (GMT).
- Acesso ao serviço de solicitação via e-mail (support@Netsure.com) ou telefone no 1.408.588.8970;
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços limitados de Atualização de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para programas Crystal Ball. Os Serviços Limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 17:00h Mountain Time da região da América do Norte;
- Acesso ao serviço de solicitação via template online no site <http://www.crystalball.com/helpdesk.html> ou por telefone no 800.373.5885 (gratuito nos EUA) ou +1.303.334.7599 (internacional);
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços limitados de Atualização de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para os seguintes programas Moniforce: webSensor Enterprise e webProbe. Os Serviços Limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 18:00h horário da Europa Central;
- Acesso ao serviço de solicitação via e-mail (support@moniforce.com) ou por telefone no 31.36.52.75.777;
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços limitados de Atualização de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para os seguintes programas Moniforce: webSensor Commerce e webAlarm. Os Serviços Limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de duas horas por mês para a solicitação do cliente durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 18:00h horário da Europa Central;
- Acesso ao serviço de solicitação via e-mail (support@moniforce.com) ou por telefone no 31.36.52.75.777;
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços limitados de Atualização de Licença de Software e Suporte estarão disponíveis para programas Captovation. Os Serviços Limitados de Atualizações de Licença de Software e Suporte consistem em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 17:00h Horário Central da região da América do Norte ;
- Acesso ao serviço de solicitação via e-mail no support@captovation.com e pela internet no <http://captovation.com/support.htm> ou por telefone no 1.952.835.1500, como segunda opção;
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Serviços de Suporte do Enterprise Linux

Com vigência a partir de 25 de outubro de 2006, a Oracle oferecerá aos clientes os serviços de suporte do Enterprise Linux, independentemente de estarem ou não utilizando programas da Oracle. Para informações sobre os serviços disponíveis, favor consultar as Políticas de Suporte do Enterprise Linux e Oracle VM



disponíveis em <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>

Serviços de Suporte Oracle VM

Em vigor deste 14 de novembro de 2007, a Oracle irá ofertar serviços de suporte Oracle VM aos clientes, independentemente de eles estarem ou não utilizando programas Oracle. Para informações sobre a disponibilidade dos serviços, favor consultar as Políticas de Suporte do Enterprise Linux e Oracle VM disponíveis em <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>

Serviço de Prioridade (Priority Service)

Serviço de Prioridade (Priority Service) está disponível para versões dos programas que tenham sido eleitos para receber suporte Premier, Estendido ou Sustentado. Serviço de Prioridade (Premier Priority Service) consiste em:

- Priorização das Solicitações de Serviço: solicitações de serviços submetidas por clientes Premier terão prioridade àquelas solicitações de serviço do mesmo grau de severidade.
- Diretrizes no Serviço de Resposta de Requisição: Esforços razoáveis serão feitos para responder aos serviços requisitados seguindo as seguintes diretrizes:
 - 90% das solicitações de serviços Severidade 1 enviadas por você serão respondidas dentro de 1 hora (Disponível 24x7).
 - 90% das solicitações de serviços Severidade 2 enviadas por você serão respondidas dentro de 2,5 horas comerciais locais.
 - 90% das solicitações de serviços Severidade 3 enviadas por você serão respondidas até o próximo dia útil local.
 - 90% das solicitações de serviços Severidade 4 enviadas por você serão respondidas até o próximo dia útil local.
- Escala interna de tempo-base para solicitações de serviço de Severidades 1 e 2.
- Gerente de Serviço Designado da Oracle, que é responsável por dar assistência no gerenciamento de Solicitações de Serviço, e prover revisão dos serviços.
- Resposta prioritária da equipe de Desenvolvimento de Produto da Oracle para falhas de produto iniciadas para a resolução de chamados técnicos.
- Acesso 24x7 para o cliente - específico para portal da web
- Revisões de serviço a cada três meses.
- Sessões de Orientações pre-gravadas (atendimento automático)
- Acesso prioritário a eventos patrocinados pela Oracle, conforme disponibilizado aos clientes do Serviço de Prioridade (Priority Service).
- Acesso à sessões mensais de conferência realizadas pelos executivos da Oracle e/ou pelos especialistas de produtos de tecnologia.
- Chats ao vivo a cada três meses com os especialistas sêniores de produtos de tecnologia da Oracle e/ou com a gerência, disponível exclusivamente para os clientes do Serviço de Prioridade (Priority Service).

Para solicitar o Serviço de Prioridade (Priority Service) para um conjunto de licenças, você deve adquirir serviço de Atualização de Licenças de Software e Suporte (Software Update License & Support) para tal conjunto de licenças. Se você tem mantido continuamente o serviço de Atualizações de Licenças de Software e Suporte (Software Update License & Support) e quiser adquirir o Serviço de Prioridade (Priority Service) para o conjunto de licenças, as licenças não precisam ser migradas para a métrica corrente para você adquirir tal serviço.

O Serviço de Prioridade (Priority Service) não está sujeito às Políticas de Restabelecimento dispostas acima. O Serviço de Prioridade (Priority Service) não está disponível para todos os programas. Por favor, entrar em contato com os representantes de venda de suporte para se informar sobre a disponibilidade dos serviços.

Pacote de Suporte Incidente a Servidores (Incident Server Support Package)

O Suporte Incidente a Servidores fornece suporte técnico através da Internet em pacotes de 10 solicitações de serviço, sendo disponibilizado pelo mesmo período de disponibilização do Suporte Premier para suas licenças da Oracle. O Pacote de Suporte Incidente a Servidores não inclui atualizações e não poderá ser utilizado, solicitado ou vendido em conjunto com qualquer outra oferta de suporte. Se você desejar obter a Atualização de Licença de Software e Suporte, ela estará sujeita às regras de restabelecimento da Oracle em vigor na data do



CÂMARA DOS DEPUTADOS

restabelecimento. O Pacote de Suporte Incidente a Servidores está disponível para os seguintes conjuntos limitados de produtos, em todas as plataformas:

- Pacote de Suporte do Servidor de Banco de Dados: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters.
- Pacote de Suporte do Servidor de Aplicativos Oracle: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition.

Os Pacotes de Suporte Incidente a Servidores são válidos por um ano a contar da data da aquisição. Quaisquer solicitações de serviços não utilizadas vencem ao final de tal prazo. O acesso ao *OracleMetalink* vence ao mesmo tempo em que se resolve a última solicitação de serviço. O total da sua solicitação de serviço não será diminuído pelo número de solicitações de serviço iniciadas para a resolução do “bug” de um produto. O Pacote de Suporte Incidente a Servidores inclui:

- Acesso ao *OracleMetaLink* (sistema de suporte técnico, 24 horas por dia, 7 dias por semana através da internet), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Acesso para fazer download da internet dos *patches* de software e grupos de “patches” (*patchsets*).

Suporte JDeveloper

O suporte JDeveloper é disponibilizado ao Oracle JDeveloper baixado da Oracle Technology Network a partir de 28 de junho de 2005. O Suporte JDeveloper consiste de:

- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesso ao *OracleMetaLink* (sistema de suporte técnico pela Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), inclusive com autorização para pedir solicitações de serviço online.
- Serviço ao cliente não-técnico durante o horário comercial normal (por exemplo, assistência com números de identificação de suporte, assistência com acesso ao *OracleMetaLink*).

Pacotes de Solicitação de Serviço

Pacotes de Solicitação de Serviços são disponibilizados aos membros da Rede de Parceiros Oracle. Pacotes de Solicitação de Serviços fornecem suporte baseado em web em pacotes de 10 ou 25 solicitações de serviço, não incluem atualizações, e não estão disponíveis para todos os programas. Favor entrar em contato com seu Centro de Integração OPN (<http://partner.oracle.com/>) para disponibilidade de programa.

Pacotes de Solicitação de Serviços são válidos por um ano a contar da data de compra. Quaisquer solicitações de serviço não utilizadas vencerão mediante o que ocorrer primeiro entre (i) o final de tal ano, ou (ii) o vencimento de sua afiliação ao OPN se tal afiliação não for renovada. Acesso para fazer solicitações de serviço serão restritas no mesmo momento em que a solicitação de serviço final for resolvida.

Suporte Estendido (Extended Support)

O Suporte Estendido poderá ser disponibilizado para determinadas versões dos programas da Oracle após vencimento do Suporte Premier. Quando é oferecido o Suporte Estendido, ele geralmente fica disponível por três anos após o vencimento do Suporte Premier e somente para a versão final de *patchsets* de um programa.

As versões dos programas que tenham sido eleitas para receber Suporte Estendido receberão Atualização de Licenças de Software e Suporte limitada às seguintes:

- Atualizações de Programa, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de *patches*.
- Atualizações fiscais, legais e reguladoras.
- Scripts de atualização.
- Versões principais de produto e tecnologia, o que inclui versões de manutenção geral, versões de funcionalidade selecionadas e atualizações de documentação.
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesso ao *OracleMetaLink*, Customer Connection, e-Support, Customer Portal, ou Customer Center Portal (sistemas de suporte ao cliente pela Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviço ao cliente não-técnico durante o horário comercial normal.

Suporte Estendido não inclui:

- Certificação com novos produtos/versões de terceiros

Suporte Sustentado (Sustaining Support)

O Suporte Sustentado estará disponível após expiração do Suporte Premier. As versões dos programas que tenham sido eleitas para receber Suporte Sustentado receberão Atualização de Licenças de Software e Suporte limitada às seguintes:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança existentes e atualizações críticas de *patches* criadas durante o período de Suporte Premier, e criadas durante o período do Suporte Estendido para aqueles clientes que tenham adquirido Suporte Estendido
- Atualizações fiscais, legais e reguladoras existentes criadas durante o período de Suporte Premier
- Scripts de atualização existentes criadas durante o período de Suporte Premier
- Versões principais de produto e tecnologia, o que inclui versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, em uma base comercialmente razoável, 24 horas por dia, 7 dias por semana



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- Acesso ao Oracle*MetaLink*, Customer Connection, e-Support, Customer Portal, ou Customer Center Portal (sistemas de suporte ao cliente pela Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
 - Serviço ao cliente não-técnico durante o horário comercial normal
- O Suporte Sustentado não inclui:

- Novas atualizações de programa, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de *patches*
- Novas atualizações fiscais, legais e reguladoras
- Novos scripts de atualização
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- Compromisso de 24 horas e diretrizes de resposta para solicitações de serviço de Severidade 1 como definido abaixo na sessão Definições de Severidade.

Uma vez que as versões dos programas que estiveram suportadas pelo Suporte Sustentado não são mais completamente suportadas, informações e habilidades referentes a essas versões podem ser limitadas. A disponibilidade de sistemas de hardware para rodar tais versões de programas também poderá ser limitada.

North American Payroll Tax Updates (Atualizações Fiscais de Folha de Pagamento na América do Norte)

O North American Payroll Tax Updates está disponível para programas eleitos para receber o Suporte Sustentado. Os Clientes que adquirirem o North American Payroll Tax Updates receberão um exercício fiscal de atualizações fiscais para os aplicativos de folha de pagamento da Oracle.

Para adquirir o North American Payroll Tax Updates, seus programas licenciados deverão estar atualmente suportados com Atualização de Licença de Software e Suporte (Software Update License & Support). Se você manteve sua Atualização de Licença de Software e Suporte e deseja adquirir o North American Payroll Tax Updates, as licenças não precisam ser migradas para a atual métrica de licença para tal.

O North American Payroll Tax Updates será entregue através do Customer Connection (conexão com o cliente) (para os programas PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World), ou através do Oracle*MetaLink* (para todos os demais programas da Oracle).

Quando oferecido, o North American Payroll Tax Updates poderá ser adquirido por até 2 (dois) anos a contar da disponibilidade do Suporte Sustentado para a versão do programa Oracle aplicável. O North American Payroll Tax Updates não está sujeito às Políticas de Reinstalação mencionadas acima. O North American Payroll Tax Updates não está disponível para todos os países ou para todos os programas. Favor entrar em contato com seu Representante de Vendas para saber sobre a disponibilidade do serviço.

Manutenção do Cimmetry

A manutenção do Cimmetry consiste em:

- Atualização do programa, correções, alertas de segurança e atualização crítica de patches
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos
- Assistência com solicitação de serviço de segunda- feira à sexta- feira durante horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial é das 9:00h às 17:00h horário da região leste da América do Norte(Eastern Time of the North American region)
- Acesso ao pedido de serviço online disponível no site <http://www.cimmetry.com/techsup.nsf/WebTechsupForm?OpenFormServiço> ao não cliente técnico durante o horário comercial

Suporte Moniforce

Suporte Moniforce é aplicável para serviços de suporte técnico para os seguintes programas Moniforce: webSensor Enterprise e webProbe e consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 18:00h horário da Europa Central;
- Acesso ao serviço de solicitação via e-mail (support@moniforce.com) ou por telefone 31.36.52.75.777;
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Suporte Moniforce é aplicável para serviços de suporte técnico para os seguintes programas Moniforce: webSensor Commerce e webAlarm e consiste em:



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 18:00h horário da Europa Central;
- Acesso ao serviço de solicitação via e-mail (support@moniforce.com) ou por telefone no 31.36.52.75.777;
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

Manutenção de Crystal Ball

A manutenção de Crystall Ball consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alerta de segurança e atualização crítica de patches;
- Versões principais de produtos e tecnologia, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentos;
- Assistência com solicitação de serviços de segunda-feira à sexta-feira durante o horário comercial local, exceto feriados: o horário comercial local é das 8:00h às 17:00h Mountain Time da região da América do Norte;
- Acesso ao serviço de solicitação via template online no site <http://www.crystalball.com/helpdesk.html> ou por telefone no 800.373.5885 (gratuito nos EUA) ou +1.303.334.7599 (internacional);
- Serviço não técnico ao cliente durante o horário comercial local.

OFERTAS DE SUPORTE TÉCNICO ANTERIORES

Uma lista de oferta de suporte técnico que tenha sido anteriormente oferecido pela Oracle, ou uma empresa que a Oracle tenha adquirido, está disponível em <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf>. As informações contidas nessa lista consistem em uma descrição da oferta de serviço, a data de quando novas vendas dos serviços foi eliminada e as opções de renovação.

SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE VIA INTERNET

A seguinte política para Sistemas de Suporte ao Cliente pela Internet aplica-se a todas as linhas de produto da Oracle, exceto PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne, JD Edwards World, Cimmetry, Hyperion, Agile, programas Interlace Systems, Crystal Ball, Moniforce e Captovation:

O Oracle*MetaLink* é um dos cinco sites de suporte ao cliente da Oracle. O acesso ao Oracle*MetaLink* será regido pelos Termos de Uso localizados na página de Internet do Oracle*MetaLink*, o qual está sujeito à alterações. Uma cópia de tais termos serão disponibilizadas mediante solicitação. O acesso ao Oracle*MetaLink* estará limitado somente aos seus contatos técnicos designados. O acesso ao Oracle*MetaLink* está incluído nos seguintes níveis de serviço: Atualização de Licenças de Software e Suporte, Serviço de Prioridade (Priority Service), Suporte Incidente a Servidores, Suporte JDeveloper, Suporte Estendido e Suporte Sustentado. Para clientes com um contrato de serviços de Atualizações de Software em vigor, acesso limitado ao Oracle*MetaLink* é incluído para *patches* e informações de correções de bugs.

A seguinte política para Sistemas de Suporte ao Cliente pela Internet aplica-se somente a programas PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne e JD Edwards World:

O Customer Connection é o segundo site da Internet da Oracle para suporte ao cliente. O acesso ao Customer Connection é regido pelos Termos de Uso ([PDF](#)) localizados na página do site do Customer Connection, sendo que tais termos estão sujeitos à alteração. Uma cópia de tais termos serão disponibilizadas mediante solicitação. O acesso ao Customer Connection está incluído na Atualização de Licença de Software & Suporte, Suporte Estendido e Suporte Sustentado e no Serviço de Suporte Mundial Peoplesoft, sendo limitado aos seus contatos técnicos designados.

A seguinte política para o e-Support se aplica somente para os programas Hyperion:

E-Support é o terceiro web site da Oracle de suporte para clientes. O acesso ao e-Support é regido pelos Termos de Utilização postados no web site e-Support em <http://esupport.hyperion.com/>, os quais estão sujeitos a alterações. Uma cópia desses termos pode ser disponibilizada mediante solicitação. O acesso ao e-Support é limitado aos seus contatos técnicos designados. O acesso ao e-Support está incluso na Atualização de Licença de Software e Suporte (Software Update License & Support).

As seguintes políticas para Customer Portal são aplicáveis somente aos programas Agile:



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Customer Portal é o quarto site da Internet da Oracle para suporte ao cliente. O acesso ao Customer Portal é regido pelos Termos de Uso localizados na página do site do Customer Portal <http://support.agilesoft.com>, as quais estão sujeitas a alterações. Uma cópia de tais termos será disponibilizada mediante solicitação. O acesso ao Customer Portal é limitado aos seus Contatos Técnicos designados por você. O acesso ao Customer Portal está incluso na Atualização de Licença de Software e Suporte (Software Update License & Support).

PRÁTICAS DE SEGURANÇA DE SUPORTE AO CLIENTE GLOBAL

A Oracle está extremamente comprometida com a garantia dos serviços de suporte técnico. A fim de prover serviços de suporte técnico standard, a Oracle irá aderir às Práticas de Segurança de Suporte de Cliente Global, as quais estão disponíveis aqui. As Práticas de Segurança de Suporte de Cliente Global estão sujeitas à mudanças na descrição da Oracle, porém, a Oracle não reduzirá materialmente o nível de segurança especificado nas Práticas de Segurança durante o período em que as taxas para suporte técnico tenham sido pagas.

COLABORADOR DE SUPORTE DA ORACLE

A Oracle poderá disponibilizar ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão de dados de configuração) e ferramentas baseadas na Internet (tais como ferramentas que permitem que a Oracle, com sua autorização, acesse seu sistema de computador) para auxiliar na resolução de solicitações de serviços. Essas ferramentas poderão ser utilizadas somente com relação a licenças de programas suportados, e o uso de tais ferramentas estará sujeito a qualquer licença adicional e demais termos fornecidos com as ferramentas.

DEFINIÇÕES DE SEVERIDADE

Solicitações de serviço para programas Cimmetry suportados poderão ser enviadas por você via on-line ou utilizando o formulário Web disponível em <http://www.cimmetry.com/techsup.nsf/WebTechsupForm?OpenForm> ou pelo telefone +1 514-735-9941. Solicitações de serviço para todos os demais programas Oracle poderão ser enviadas por você, via telefone ou on-line através dos sistemas de suporte ao cliente pela Internet da Oracle ou por telefone. O nível de severidade da solicitação de serviço é determinado por você e pela Oracle e deverá ser baseado nas seguintes definições de severidade:

Severidade 1

Seu uso de produção dos programas suportados é paralisado ou prejudicado de forma tão severa que você não pode continuar a trabalhar de modo razoável. O problema causa perda ou paralisação total do serviço. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. Uma solicitação de serviço de Severidade 1 possui uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível
- O sistema se desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidos para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente, após tentativas de reinicialização

Para todos os programas Oracle exceto o Agile, Cimmetry, Crystal Ball, Moniforce webSensor Commerce, webSensor Enterprise, webProbe e webAlarm e programas Captovation, esforços razoáveis serão tomados para responder uma solicitação de Severidade 1 dentro do prazo de uma (1) hora. Para programas Agile, esforços razoáveis serão feitos para responder às solicitações de serviços de Severidade 1 dentro do prazo de 4 (quatro) horas durante o horário comercial local, exceto feriados; horas comerciais locais são consideradas de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 horas (PST of the North America region). Para programas Sistemas Interlace, esforços razoáveis serão feitos para responder às solicitações de serviços de Severidade 1 dentro de duas (2) horas durante o horário comercial local, exceto feriados; horário comercial local é de segunda-feira à sexta-feira das 9:00 às 17:00 horas (Pacific Time of the North American Region).

Para programas Crystal Ball a definição de solicitação de serviços de Severidade 1 não se aplica e desta maneira nenhum guideline está disponível para programas Crystal Ball.

Para programas Moniforce webSensor Commerce, webSensor Enterprise, webProbe e webAlarm, esforços razoáveis serão feitos para responder às solicitações de serviços de Severidade 1 dentro de um (1) dia útil durante o horário comercial local, exceto feriados; o horário comercial local é de segunda-feira à sexta-feira das 8:00 às 18:00 horas Central European Time.

Para programas Captovation, esforços razoáveis serão feitos para responder às solicitações de serviços de Severidade 1 dentro de quatro (4) horas durante o horário comercial local, exceto feriados; o horário comercial local é de segunda-feira à sexta-feira das 8:00 às 17:00 horas Central Time of the North America Region. Compromisso de 24 Horas para as Solicitações de Serviço de Severidade 1 para todos os programas



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Oracle exceto o Agile, Cimmetry , Sistema Interlace, programas Crystal Ball, Moniforce webSensor Commerce, webSensor Enterprise, webProbe e webAlarm e Captovation: O OSS irá trabalhar 24 horas, 7 dias por semana até o problema ser solucionado ou seja encontrada uma solução aceitável. Você deve fornecer ao OSS um contato durante esse período de 24 horas e 7 dias, seja no local ou por *pager*, para auxiliar na coleta de dados, teste e informações e aplicações de todas as correções ao seu ambiente. Você deve propor esta classificação de severidade com muito critério, de forma que as situações válidas de Severidade 1 obtenham da Oracle a alocação dos recursos necessários.

Severidade 2

Você sofre uma grave perda de funcionalidade. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma alternativa ou *workaround* aceitável; no entanto, a operação pode continuar de modo restrito.

Severidade 3

Você sofre uma perda menor do serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou um *workaround* (processo alternativo) para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4

Você solicita informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação em relação ao seu software mas não há qualquer impacto sobre a operação do software. Você não sofre perda nenhuma de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação do sistema.

INFORMAÇÕES DE CONTATO

Os números de telefone e as informações de contato podem ser encontrados no site de suporte da Oracle no endereço www.oracle.com/suporte/contact.html.