

ORACLE CLOUD

Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle

DICIEMBRE DE 2017

VERSIÓN 2.4



Índice de Contenidos

Índice de Contenidos	2
1 Política de Seguridad de Servicios Cloud Oracle	1
1.1 Políticas de Seguridad de la Información de Oracle: Generalidades	1
1.2 Protección de la Seguridad Física	2
1.3 Controles de Acceso a los Sistemas	3
1.4 Controles de Acceso a los Datos	3
1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas	3
1.6 Control de Entradas	3
1.7 Separación de Datos	3
1.8 Confidencialidad y Formación	3
1.9 Gestión de Activos	3
1.10 Políticas Internas de Seguridad de la Información de Oracle	4
1.11 Revisiones y Exigencia de Cumplimiento Internas de la Seguridad	4
1.12 Revisiones Externas	4
1.13 Oracle Software Security Assurance	4
1.14 Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad	4
2 Política de Continuidad de los Servicios Cloud Oracle	4
2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle	4
2.2 Estrategia de Backup de los Servicios Cloud Oracle	5
3 Política Relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle	5
3.1 Horario de Funcionamiento	5
3.2 Disponibilidad del Servicio	5
3.2.1 Medición de la Disponibilidad	5
3.2.2 Elaboración de Informes de Disponibilidad	5
3.3 Definición de Tiempo de Inactividad no Programado	6
3.4 Monitorización	7
3.4.1 Componentes Monitorizados	7
3.4.2 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente	7
4 Política de Gestión de Cambios de Servicios Cloud Oracle	7
4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Servicios Cloud Oracle	7
4.1.1 Mantenimiento de Emergencia	8
4.1.2 Cambios Sustanciales de Mantenimiento	8
4.1.3 Migraciones de Data Center	8
4.2 Versiones de Software	8
4.2.1 Actualizaciones y Mejoras del Software	8
4.2.2 Fin de la Vida Útil	9
5 Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle	9
5.1 Condiciones del Soporte de Servicios Cloud Oracle	9
5.1.1 Tarifas del soporte	9
5.1.2 Plazo de Prestación de Servicios de Soporte	9
5.1.3 Contactos técnicos	9



5.1.4	Soporte de Servicios Cloud Oracle	9
5.2	Sistemas de Soporte al Cliente de Servicios Cloud Oracle	10
5.2.1	Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud	10
5.2.2	Soporte Telefónico en Vivo	10
5.3	Definiciones de Gravedad	10
5.4	Cambio del Nivel de Gravedad de un Service Request	11
5.4.1	Nivel de Gravedad Inicial	11
5.4.2	Rebaja del Nivel de Gravedad de un Service Request	11
5.4.3	Aumento del Nivel de Gravedad de un Service Request	11
5.4.4	Adherencia a las Definiciones de Nivel de Gravedad	11
5.5	Escalada de Service Requests	11
6	Política de Suspensión y Resolución de Servicios Cloud Oracle	11
6.1	Resolución de los Servicios Cloud Oracle	11
6.2	Resolución de Entornos Piloto	12
6.3	Suspensión Debida a Infracción	12

Información General

Las presentes Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle (en adelante, estas "Políticas de Prestación de Servicios") describen los Servicios Cloud Oracle solicitados por Vd. Estas Políticas de Prestación de Servicios pueden hacer referencia a otros documentos de Políticas de Servicios Cloud Oracle; cualquier referencia al "Cliente" realizada en estas Políticas de Prestación de Servicios o en otros documentos de políticas deberá considerarse como relativa a "Vd.", tal y como se define en su Pedido. Los términos con mayúscula inicial que no se definan en estas Políticas de Prestación de Servicios de otro modo tendrán el significado adscrito a ellos en el Acuerdo, su Pedido o la política de Oracle que resulte pertinente.

Su Pedido o las Especificaciones del Servicio de Oracle (como la documentación de Pilar de Servicios Cloud Oracle o las Descripciones del Servicio) pueden incluir detalles o excepciones adicionales en relación con Servicios Cloud Oracle específicos. La documentación de Pilar de Servicios Cloud Oracle, las Descripciones del Servicio y la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle están disponibles en la siguiente dirección:

<http://www.oracle.com/contracts>.

Los Servicios Cloud Oracle se prestan con arreglo a las condiciones del acuerdo, de su Pedido y de las Especificaciones del Servicio Oracle aplicables a tales Servicios. La prestación de los Servicios Cloud Oracle por parte de Oracle está supeditada al cumplimiento por parte de Vd. y de sus usuarios de las obligaciones y responsabilidades definidas en los documentos citados y en las políticas incorporadas. Estas Políticas de Prestación de Servicios y los documentos aquí referenciados están sujetos a cambios a discreción de Oracle; no obstante, los cambios introducidos por Oracle en las políticas no se traducirán en una reducción sustancial del nivel de rendimiento, de la seguridad o de la Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle prestados durante el Periodo de Prestación de los Servicios que consta en el Pedido de Vd.

Los Servicios Cloud Oracle se despliegan en data centers o en proveedores terceros de servicios de infraestructuras a los que Oracle recurre, con la excepción de los Servicios Cloud Oracle en el Cliente (Oracle Cloud at Customer Services). Los Oracle Cloud at Customer Services son Servicios Cloud Públicos desplegados en su data center o en un data center de algún tercero al que Vd. recurre. Vd. puede adquirir estos Servicios como soluciones independientes o puede optar por desplegarlos como la plataforma subyacente a otros Servicios Cloud Oracle. En lo que respecta a los Oracle Cloud at Customer Services, Oracle suministrará al data center de Vd. algunos componentes de Hardware, tales como equipos de gateway, que Oracle necesita para utilizar tales Servicios. Vd. es responsable de proporcionar espacio, alimentación y refrigeración suficientes para desplegar el Hardware de Oracle (incluido el equipo de gateway), así como conectividad de red suficiente para que Oracle Cloud Operations acceda a los Servicios. Oracle es el único responsable del mantenimiento de los componentes de Hardware de Oracle (incluido el equipo de gateway).


Estas Políticas de Prestación de Servicios no se aplican a Oracle BigMachines Express, a Oracle ETAWorkforce ni a las otras ofertas Oracle Cloud que Oracle especifique en su Pedido o en la Descripción del Servicio aplicable.

1 Política de Seguridad de Servicios Cloud Oracle

1.1 Políticas de Seguridad de la Información de Oracle: Generalidades

Oracle ha adoptado controles y políticas de seguridad para los Servicios Cloud Oracle que están diseñados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su Contenido cuyo hosting lleva a cabo Oracle en los su entorno de Servicios Cloud Oracle y que permite proteger su Contenido de cualquier actividad de procesamiento no autorizada, como la pérdida o la destrucción ilegal de los datos. Oracle se esfuerza constantemente para reforzar y mejorar tales controles y políticas de seguridad.

Los Servicios Cloud Oracle se gestionan en virtud de políticas coordinadas con el Código de prácticas ISO/IEC 27002 para los controles de seguridad de la información, del que se ha seleccionado un completo conjunto de controles.



Las políticas de seguridad de la información de Servicios Cloud Oracle establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios Cloud Oracle, así como el uso de tales Servicios Cloud Oracle por parte de Vd. El personal de Oracle (incluidos sus empleados, contratistas y empleados temporales) está sujeto a las políticas de seguridad de la información de Oracle y a todas las políticas adicionales que rigen su empleo o los Servicios que prestan a Oracle.

Oracle adopta un enfoque integral de la seguridad de la información. Por ello, implementa una estrategia de seguridad de defensa multicapa en que los procedimientos y las políticas de seguridad de la red, del Sistema Operativo, de las bases de datos y del software se complementan entre sí mediante sólidos controles, gestión y supervisión internos.

En cuanto a los Servicios Cloud Oracle en los que se le permita a Vd. aplicar su metodología de seguridad, a menos que se especifique lo contrario, Vd. será el responsable de configurar, manipular, mantener y proteger los Sistemas Operativos y cualquier software asociado relativos a estos Servicios Cloud Oracle concretos (incluido su Contenido) que no haya proporcionado Oracle. Vd. será el responsable de mantener la seguridad, la protección y las tareas de backup adecuadas de su Contenido, lo que puede incluir el uso de tecnología de cifrado para proteger su Contenido de un acceso no autorizado y el almacenamiento habitual de su Contenido.

1.2 Protección de la Seguridad Física

Oracle emplea medidas diseñadas para evitar que las personas que no cuenten con la debida autorización accedan a las instalaciones informáticas en las que se encuentre alojado su Contenido; entre tales medidas, se cuentan el uso de personal de seguridad, edificios protegidos y dependencias designadas de centros de datos. Oracle proporciona instalaciones informáticas seguras tanto para las oficinas como para la infraestructura de cloud de producción. Entre los controles que actualmente se aplican entre las oficinas y las ubicaciones conjuntas / data centers controlados por Oracle, se incluyen los siguientes:

- » El acceso físico a las instalaciones requiere una autorización y se monitoriza.
- » En el interior de las instalaciones, todos los Empleados y visitantes deben llevar en un lugar visible una identificación oficial.
- » Los visitantes deben firmar un registro y estar acompañados y/o ser observados mientras permanezcan en las instalaciones.
- » La posesión de llaves / tarjetas de acceso y la capacidad de acceder a las instalaciones se monitoriza. Toda persona que deje de trabajar para Oracle debe devolver las llaves/tarjetas.

En todos los data centers de Servicios Cloud controlados por Oracle se han implementado medidas de seguridad físicas adicionales, que, en la actualidad, incluyen, entre otras, las siguientes:

- » Las instalaciones se monitorizan mediante un circuito cerrado de televisión.
- » Los accesos están protegidos con barreras físicas diseñadas para evitar la entrada no autorizada de vehículos.
- » Los accesos están vigilados las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año por personal de seguridad que se encarga de la identificación visual y el acompañamiento de los visitantes.
- » Se han implantado medidas de seguridad relacionadas con peligros medioambientales.
- » Todo movimiento físico del equipo se controla mediante recibos entregados en mano y otros procedimientos de control de cambios autorizados.
- » Los cables de red se encuentran protegidos en canaletas y, cuando resulta posible, se evita su paso por áreas públicas.

Esta Sección no se aplica a los Oracle Cloud at Customer Services. Vd. debe aportar sus propias instalaciones informáticas seguras para el hosting y el funcionamiento del Hardware relacionado con los Oracle Cloud at Customer Services (lo que incluye el equipo de gateway) que resulte necesario para que Oracle pueda prestar dichos Oracle Cloud at Customer Services.

1.3 Controles de Acceso a los Sistemas

En función de los Servicios Cloud específicos solicitados, Oracle puede aplicar, entre otros, los siguientes controles: autenticación mediante contraseñas y/o autenticación multifactorial, procesos documentados de gestión de autorizaciones y cambios, y registro de accesos.

En el caso de los Servicios Cloud alojados en Oracle, (i) se registran los inicios de sesión en los entornos de los Servicios Cloud y (ii) se restringe y protege el acceso lógico a los data centers.

1.4 Controles de Acceso a los Datos

En el caso de los componentes de los Servicios gestionados por Oracle, el acceso de Oracle al Contenido de Vd. está restringido al personal autorizado que necesite conocerlo. Además, Oracle proporciona un mecanismo mediante el cual Vd. controla el acceso de su personal autorizado a su entorno de los Servicios Cloud y a su Contenido.

1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

El acceso de Vd. a los Servicios Cloud Oracle se realiza a través de un protocolo seguro de comunicaciones proporcionado por Oracle. Si el acceso se lleva a cabo mediante una conexión basada en TLS (Transport Layer Security), esta conexión se negocia para un cifrado de ciento veintiocho (128) bits o superior. La clave privada utilizada para generar la clave de cifrado tiene un tamaño mínimo de dos mil cuarenta y ocho (2048) bits. TLS se ha implementado o puede configurarse para todas las aplicaciones basadas en Web con certificación TLS desplegadas en Oracle. Para la conexión a Programas habilitados para Web, se recomienda utilizar las últimas versiones de navegadores certificados para Programas Oracle, que son compatibles con intensidades de cifrado más elevadas y ofrecen una mayor seguridad. La lista de navegadores certificados para cada versión de los Servicios Cloud Oracle se pondrá a su disposición en un portal al que Vd. podrá acceder o bien en la Descripción del Servicio correspondiente para los Servicios Cloud Oracle. Puede ocurrir que un sitio de terceros que Vd. desee integrar con los Servicios Cloud Oracle, como un servicio de redes sociales, no acepte una conexión cifrada. En el caso de los Servicios Cloud Oracle para los que Oracle permite conexiones HTTP con sitios de terceros, Oracle habilitará dichas conexiones HTTP, además de la conexión HTTPS.

1.6 Control de Entradas

El origen de su Contenido está bajo su control y responsabilidad, y es Vd. quien gestiona la integración de su Contenido en el entorno de los Servicios Cloud.

1.7 Separación de Datos

Su Contenido está lógica o físicamente separado del contenido de otros Clientes que se encuentre alojado en los entornos de los Servicios Cloud Oracle.

1.8 Confidencialidad y Formación

El personal de Oracle que pueda tener acceso a su Contenido está sujeto a acuerdos de confidencialidad. Se exige al personal de Oracle que complete periódicamente un curso de protección de la información y toma de conciencia sobre asuntos de confidencialidad.

1.9 Gestión de Activos

Oracle es responsable de la protección y del inventario de los activos de los Servicios Cloud Oracle. Entre tales responsabilidades, pueden incluirse la revisión y autorización de solicitudes de acceso a aquellos individuos que tengan una necesidad comercial, así como el mantenimiento de un inventario de activos.

Vd. es responsable de los activos bajo su control que utilicen o se integren con los Servicios Cloud Oracle, lo que incluye los deberes siguientes: determinar la clasificación apropiada de la información correspondiente a su Contenido y si los controles documentados proporcionados por los Servicios Cloud Oracle resultan adecuados para dicho Contenido, obteniendo los consentimientos requeridos relacionados con la recopilación y el uso de la información

facilitada por los interesados, lo que incluye los consentimientos necesarios para que Oracle pueda prestar los Servicios Cloud.

1.10 Políticas Internas de Seguridad de la Información de Oracle

Las políticas de seguridad de la información de los Servicios Cloud Oracle establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios Cloud Oracle y el uso por parte de Vd. de dichos Servicios. El personal de Oracle está sujeto a las políticas de seguridad de la información de Oracle y a todas las políticas adicionales que rigen su empleo o los Servicios que prestan a Oracle. La información pertinente de estas políticas está disponible en los informes aplicables SOC 1, el SOC 2 o en otros informes de terceros que se comparten con los Clientes.

1.11 Revisiones y Exigencia de Cumplimiento Internas de la Seguridad

Oracle emplea procesos internos para probar, evaluar y mantener regularmente la eficacia de las medidas de seguridad técnicas y organizativas descritas en esta Sección.

1.12 Revisiones Externas

Oracle puede recurrir a terceros para realizar revisiones independientes de los Servicios Cloud en las siguientes áreas (la disponibilidad y el alcance de los informes pertinentes pueden variar según el Servicio y el país):

- » Informes SOC 1 (basado en la Declaración de Normas para Trabajos de Certificación [Statement on Standards for Attestation Engagements, SSAE] N.º 18) y/o SOC 2.
- » Otras pruebas Independientes de seguridad de terceros para revisar la eficacia de los controles administrativos y técnicos.

1.13 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) es la metodología que Oracle utiliza para integrar la seguridad en el diseño, la construcción, las pruebas y el mantenimiento de sus productos y Servicios, incluidos los Servicios Cloud Oracle. El programa OSSA se describe en la siguiente URL:

<http://www.oracle.com/us/support/assurance/overview/index.html>.

1.14 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad


Vd. es responsable de lo siguiente:

- » Implementar su propio sistema integral de políticas, estándares y procedimientos operativos y de seguridad, de conformidad con sus evaluaciones de riesgos y requisitos de negocio.
- » Asegurarse de que los dispositivos de los Usuarios Finales cumplan los requisitos de navegador web y de ancho de banda mínimo para poder acceder a los Servicios Cloud Oracle.
- » Gestionar los controles de seguridad de los dispositivos cliente, de tal forma que se lleven a cabo análisis de virus y software malintencionado antes de importar o cargar datos en los Servicios Cloud Oracle.
- » Mantener cuentas gestionadas por el Cliente de conformidad con sus políticas y prácticas recomendadas de seguridad.
- » Además, en lo que respecta a los Oracle Cloud at Customer Services, Vd. es responsable de suministrar una seguridad física y de red adecuada (por ejemplo, Sistemas de detección de intrusiones, controles de acceso y cortafuegos) para evitar el acceso no autorizado a sus Servicios Cloud Oracle desde sus redes.

2 Política de Continuidad de los Servicios Cloud Oracle

2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle

Oracle despliega los Servicios Cloud Oracle en una infraestructura informática resiliente diseñada para mantener la disponibilidad y la continuidad del Servicio en el caso de que se produzca alguna incidencia que afecte a los



Servicios. Los data centers a los que recurre Oracle para alojar Servicios Cloud Oracle cuentan con redundancia de componentes y de alimentación con generadores de reserva instalados, y Oracle puede incorporar redundancia en una (1) o más capas, incluida la infraestructura de red, los Servidores de Programas, los Servidores de bases de datos y/o el almacenamiento.

2.2 Estrategia de Backup de los Servicios Cloud Oracle

Oracle realiza periódicamente backups de los datos de producción de Vd. almacenados en los Servicios Cloud Oracle, para uso exclusivo de Oracle, con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de incidencia. Los backups se almacenan en la localización principal desde la que se prestan los Servicios Cloud Oracle y podrán almacenarse también en una ubicación alternativa con fines de retención. Cada backup se conserva online y/o fuera de línea durante un mínimo de sesenta (60) días a partir de la fecha en que se realiza. Por lo general, Oracle no actualiza, inserta, elimina ni restablece los datos de Vd. en su nombre. Sin embargo, con carácter excepcional y previa autorización por escrito, Oracle podrá ayudarle a Vd. a restablecer datos que haya perdido como consecuencia de sus propias acciones.

En cuanto a los Servicios Cloud Oracle en los que se le permita configurar backups de acuerdo con sus propias políticas, Vd. tendrá la responsabilidad de realizar los backups y los restablecimientos de sus datos, del software que no pertenezca a Oracle y de cualquier software Oracle que Oracle no le haya proporcionado como parte de estos Servicios. Asimismo, se le recomienda desarrollar un plan de continuidad de la actividad para garantizar la continuidad de sus propias operaciones en caso de que se produzca un desastre.

3 Política Relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle

3.1 Horario de Funcionamiento

Los Servicios Cloud Oracle se han diseñado para estar disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, excepto durante periodos de mantenimiento de los sistemas y actualizaciones tecnológicas, además de con las otras salvedades establecidas en el acuerdo de Oracle, su Pedido y la presente *Política Relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle*.

3.2 Disponibilidad del Servicio

A partir del momento en que Oracle active el Servicio Cloud Oracle de producción de Vd., Oracle se esforzará por lograr el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino, o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino, del noventa y nueve coma cinco por ciento (99,5 %) de conformidad con las condiciones establecidas en la documentación de Pilar de Servicios Cloud del Servicio Cloud Oracle correspondiente (o bien el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino que Oracle especifique para el Servicio Cloud Oracle pertinente en dicha documentación).

Lo anterior está condicionado a que Vd. cumpla con los requisitos mínimos de configuración técnica recomendados por Oracle para el acceso y la utilización de los Servicios Cloud Oracle desde la infraestructura de red de Vd. y los puestos de trabajo del usuario de Vd. establecidos en la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle.

3.2.1 Medición de la Disponibilidad

Con posterioridad al final de cada mes natural del Periodo de Prestación de los Servicios aplicable, Oracle mide el Nivel de Disponibilidad del Servicio o el Tiempo de Actividad del Servicio correspondientes al mes inmediatamente anterior; para ello, se divide la diferencia entre el número total de minutos del periodo de medición mensual y cualquier Tiempo de Inactividad no Programado (que se define más adelante) por el número total de minutos del periodo de medición, y se multiplica el resultado por cien (100) para obtener un porcentaje.

3.2.2 Elaboración de Informes de Disponibilidad

Oracle le concederá acceso a Vd. a un portal de notificaciones de Clientes. Este portal proporcionará métricas sobre el Nivel de Disponibilidad del Servicio de los Servicios Cloud Oracle adquiridos por Vd. en su Pedido. En

cuanto a los Servicios Cloud Oracle para los que no se encuentren disponibles dichas métricas mediante el portal de notificaciones de Clientes, Oracle proporcionará métricas sobre el Nivel de Disponibilidad del Servicio previa recepción de un Service Request (Petición de Servicio) enviado a Oracle por Vd. en el que solicite dichas métricas.

3.3 Definición de Tiempo de Inactividad no Programado

“Tiempo de Inactividad no Programado” significa cualquier periodo de tiempo durante el que los Servicios Cloud Oracle no están disponibles, pero no incluye los periodos de tiempo en que los Servicios Cloud Oracle o cualquiera de los componentes de los Servicios Cloud Oracle no están disponibles debido a:

- » Un fallo, disminución del rendimiento o mal funcionamiento que se deba a scripts, datos, aplicaciones, equipo, infraestructuras, software, pruebas de rendimiento o agentes de monitorización ordenados, proporcionados o realizados por Vd.;
- » Caídas del sistema provocadas por periodos de mantenimiento programados o anunciados, o iniciadas por Oracle a petición de Vd. o por orden suya con fines de mantenimiento, activación de configuraciones, backups u otros que requieran que los Servicios Cloud Oracle estén fuera de línea temporalmente;
- » Falta de Disponibilidad de Servicios de gestión, auxiliares o administrativos, incluidas herramientas administrativas, Servicios de elaboración de informes, suministros públicos, componentes de software de terceros u otros Servicios de apoyo al procesamiento básico de transacciones que no estén bajo el control exclusivo de Oracle;
- » Interrupciones que se deban a los equipos de Vd. o de terceros o a componentes de software que no estén bajo el control exclusivo de Oracle;
- » Respecto de Oracle Cloud at Customer Services, tiempos de inactividad del data center de Vd. o periodos en que no esté disponible, inclusive debido al mantenimiento;
- » Respecto de Oracle Cloud at Customer Services, tiempos de inactividad u otros episodios de indisponibilidad que tengan lugar fuera del horario in situ definido bajo su Pedido para el personal de Oracle Cloud Operations en su data center;
- » Acontecimientos causados por una interrupción o cierre de los Servicios Cloud Oracle debido a circunstancias que, en la opinión razonable de Oracle, suponen una amenaza significativa para el normal funcionamiento de los Servicios Cloud Oracle, la infraestructura operativa, la instalación desde la que se prestan los Servicios Cloud Oracle, el acceso a los datos de Vd. o la integridad de su Contenido (por ejemplo, el ataque de un hacker o de malware);
- » Interrupciones debidas a la administración del sistema, a comandos o a transmisiones de archivos que hayan llevado a cabo usuarios o representantes de Vd.;
- » Interrupciones debidas a ataques del tipo de denegación de Servicio, desastres naturales, cambios causados por medidas de gobiernos, entidades políticas o normativas o por órdenes judiciales, huelgas o conflictos laborales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, actos contra partes (incluidas operadoras y otros proveedores de Oracle) y otros casos de fuerza mayor o circunstancias que escapen al control de Oracle;
- » Imposibilidad de acceder a los Servicios Cloud Oracle o interrupciones causadas por la conducta de Vd., incluidas negligencias o incumplimientos por parte de Vd. de sus obligaciones contractuales;
- » Falta de Disponibilidad o un tiempo de respuesta indebidamente largo de Vd. para responder a incidencias cuando sea necesaria su participación para la identificación del origen y/o para la resolución de la incidencia, incluido el cumplimiento de sus responsabilidades en relación con cualesquiera Servicios Cloud Oracle;
- » Caídas del sistema causadas por fallos o fluctuaciones de los equipos o las líneas eléctricas, de conexión, de red o de telecomunicaciones debidas a la conducta de Vd. o a circunstancias que escapen al control de Oracle.

Los Servicios Cloud Oracle estarán “no disponibles” en cualquier momento durante el cual un problema con el Servicio en cuestión le impida conectarse a este, según resulte aplicable en la documentación del pilar de Servicios Cloud Oracle correspondiente.

3.4 Monitorización

Oracle utiliza diversas herramientas de software para monitorizar la Disponibilidad y el rendimiento de los Servicios Cloud Oracle, según proceda, y el funcionamiento de los componentes de la red y la infraestructura. Oracle no monitoriza los componentes gestionados que no son de Oracle que Vd. utilice en los Servicios Cloud Oracle (como las aplicaciones que no son de Oracle) ni corrige ninguna desviación en ellos.

3.4.1 Componentes Monitorizados

Oracle monitoriza el Hardware que hace posible la prestación de los Servicios Cloud Oracle y genera alertas sobre los componentes monitorizados de la red, como las CPU, la memoria, el almacenamiento, las bases de datos, y otros. El personal de Oracle Cloud Operations monitoriza las alertas asociadas con las desviaciones respecto a los umbrales definidos por Oracle y sigue los procedimientos operativos estandarizados para investigar y resolver los problemas subyacentes.

3.4.2 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente

En el caso de los Servicios Cloud Oracle que proporcionan un acceso raíz a su Servicio, Vd. puede (a) realizar evaluaciones de vulnerabilidades y pruebas de penetración en sus entornos, obteniendo la aprobación previa de Oracle para llevar a cabo y programar dichas pruebas de conformidad con los procesos y requisitos establecidos en la Documentación de Programa de dichos Servicios Cloud, lo que incluye la aportación a Oracle de los resultados de sus pruebas una vez concluidas, o (b) utilizar sus propias herramientas de monitorización para medir, de forma directa o indirecta, la disponibilidad o el rendimiento, en virtud de las directrices de la Documentación de Programa.

A menos que se indique otra cosa, no se permite el uso de estas herramientas con los Servicios Cloud Oracle que no proporcionen un acceso raíz, debido a posibles efectos adversos en el rendimiento, la seguridad y la disponibilidad de tales Servicios.

El uso de herramientas o técnicas de extracción de datos para recopilar datos disponibles a través de alguna interfaz de usuario de Oracle o de llamadas a Servicios web requiere la autorización expresa previa por escrito de Oracle. Oracle se reserva el derecho a exigir que las herramientas de extracción de datos que Vd. quiera usar estén validadas y probadas por Oracle antes de su uso en producción y posteriormente se sometan a validaciones y pruebas con carácter anual. Oracle puede exigir que se formalice un plan de trabajo escrito para llevar a cabo esta labor de prueba y validación, en cuyo caso se aplicarán tarifas adicionales.

Vd. no podrá realizar cambios en la carga de trabajo por encima de la cantidad autorizada por los derechos concedidos en su Pedido.

Oracle se reserva el derecho de eliminar o desactivar el acceso a cualquier herramienta o tecnología que infrinja las directrices de esta Sección, en cuyo caso no incurrirá en ningún tipo de responsabilidad hacia Vd.


4 Política de Gestión de Cambios de Servicios Cloud Oracle

4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Servicios Cloud Oracle

Oracle Cloud Operations lleva a cabo cambios en la infraestructura de Hardware de la Cloud, el software operativo, el software de los productos y el software de las aplicaciones de soporte que Oracle proporciona como parte de los Servicios Cloud Oracle con el fin de mantener la estabilidad, la Disponibilidad, la seguridad, el rendimiento y la vigencia operativas de los Servicios Cloud Oracle. Oracle sigue los procedimientos formales de gestión de cambios para revisar, probar y aprobar los cambios antes de aplicarlos en el Servicio de producción.

Los cambios realizados mediante procedimientos de gestión de cambios incluyen las actividades de mantenimiento, las actualizaciones y las mejoras del sistema y los Servicios, así como cambios específicos del Cliente. Los procedimientos de gestión de cambios de Servicios Cloud Oracle se han diseñado para reducir al mínimo las interrupciones del Servicio durante la implementación de los cambios.

Oracle reserva periodos de mantenimiento específicos para los cambios que obligan a que los Servicios Cloud Oracle no estén disponibles durante el periodo de mantenimiento. Oracle se esfuerza por garantizar que los



procedimientos de gestión de cambios se lleven a cabo durante los periodos de mantenimiento programados y tiene también en cuenta los periodos de tráfico reducido y las necesidades por razones geográficas.

Oracle notificará previamente las modificaciones de la programación de periodos de mantenimiento estándar. En el caso de cambios y actualizaciones específicos del Cliente, Oracle se esforzará por coordinar los periodos de mantenimiento con Vd. siempre que sea posible.

Cuando se prevea que los cambios van a provocar una interrupción del Servicio la duración de los periodos de mantenimiento programados no se tiene en cuenta a la hora de calcular los minutos de Tiempo de Inactividad no Programado en el periodo de medición mensual para determinar el Nivel de Disponibilidad del Servicio (véase la *Política Relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle* expuesta anteriormente). Oracle realiza esfuerzos comercialmente razonables para reducir al mínimo el uso de estos periodos de mantenimiento reservados, así como la duración de las tareas de mantenimiento cuando estas dan lugar a interrupciones de Servicios.

En el caso de los Servicios Cloud Oracle en los que se le permite realizar actividades de mantenimiento, Vd. es responsable de configurar y mantener los Sistemas Operativos y cualquier software asociado.

4.1.1 Mantenimiento de Emergencia

Oracle puede verse obligada a realizar operaciones de mantenimiento de emergencia para proteger la seguridad, el rendimiento, la Disponibilidad o la estabilidad de los Servicios Cloud Oracle. El mantenimiento de emergencia puede incluir la instalación de parches de Programas y/o el mantenimiento básico del sistema, según proceda. Oracle se esfuerza por reducir al mínimo el mantenimiento de emergencia y, en la medida de lo razonable en tales circunstancias, conforme Oracle lo determine, tratará de notificar cualquier mantenimiento de emergencia que requiera una interrupción del Servicio con veinticuatro (24) horas de antelación.

4.1.2 Cambios Sustanciales de Mantenimiento

Con el fin de contribuir a garantizar la estabilidad, la Disponibilidad, la seguridad y el rendimiento continuos de los Servicios Cloud Oracle, Oracle se reserva el derecho de efectuar cambios sustanciales en su infraestructura de Hardware, software operativo, software de aplicaciones y software de aplicaciones de soporte bajo su control, lo que no suele suceder en más de dos (2) ocasiones en cada año natural. Cada uno de estos cambios sustanciales se considera mantenimiento programado y puede hacer que los Servicios Cloud Oracle no estén disponibles. Cada uno de estos cambios se programa para que tenga lugar simultáneamente con el periodo de mantenimiento programado. Oracle se esforzará por notificar los cambios sustanciales con un mínimo de sesenta (60) días de antelación.

4.1.3 Migraciones de Data Center

Oracle puede migrar los Servicios Cloud Oracle de Vd. desplegados en data centers a los que Vd. recurra de un data center de producción a otro situado en la misma región del data center, si Oracle lo considera necesario o con fines de recuperación ante desastres. Cuando la migración del data center no esté relacionada con una recuperación ante desastres, Oracle se lo notificará con un mínimo de treinta (30) días de antelación.

4.2 Versiones de Software

4.2.1 Actualizaciones y Mejoras del Software

Oracle exige que todos los Clientes de los Servicios Cloud Oracle mantengan actualizadas las versiones de software de los Servicios Cloud Oracle con las versiones de software que Oracle designe como versiones con disponibilidad general (GA) para tales Servicios Cloud Oracle. Las actualizaciones o mejoras del software se producirán después del lanzamiento de cada versión que tenga disponibilidad general y son obligatorias para los Servicios Cloud Oracle con el fin de mantener la vigencia de las versiones. Las obligaciones de Oracle en virtud de estas Políticas de Prestación de Servicios (incluidas la *Política de Continuidad de los Servicios Cloud Oracle*, la *Política Relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle* y la *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle*) dependen de que Vd. mantenga la vigencia de la versión GA. Oracle no aceptará responsabilidad alguna por problemas de rendimiento, funcionalidad, Disponibilidad o seguridad que se produzcan en los Servicios Cloud Oracle como consecuencia de la ejecución de versiones anteriores.

4.2.2 Fin de la Vida Útil

Oracle no ofrecerá soporte para las versiones anteriores que superen el periodo especificado en la Política de Fin de la Vida Útil, tal y como se describe a continuación. Oracle solo realizará el hosting y ofrecerá soporte para las versiones GA designadas de un Servicio Cloud Oracle. Se considerará que el resto de las versiones del Servicio Cloud Oracle han alcanzado el “final de la vida útil” (EOL). Oracle no presta Servicios Cloud Oracle para versiones EOL. Vd. debe completar la actualización de los Servicios Cloud Oracle a la versión más reciente antes de que una versión determinada alcance su EOL. Vd. reconoce que si no completa la actualización antes del EOL de una versión de un Servicio Cloud Oracle, Oracle podrá realizar automáticamente la actualización o los Servicios Cloud Oracle podrán suspenderse. En determinadas circunstancias en las que una versión de un Servicio Cloud Oracle alcanza su EOL y Oracle no pone a disposición de Vd. una versión actualizada, Oracle podrá designar un Servicio Cloud Oracle sucesor y pedirle que migre a dicho Servicio.

5 Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle

El soporte descrito en la presente *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle* es aplicable exclusivamente a los Servicios Cloud Oracle y Oracle lo presta como parte de dichos Servicios Cloud Oracle con arreglo al Pedido de Vd. Oracle puede poner a su disposición Servicios de soporte adicionales para los Servicios Cloud Oracle Ofertados, en cuyo caso Vd. podrá solicitarlos a cambio de una tarifa adicional.

5.1 Condiciones del Soporte de Servicios Cloud Oracle

5.1.1 Tarifas del soporte

Las tarifas satisfechas por Vd. por los Servicios Cloud Oracle prestados con arreglo al Pedido de Vd. incluyen el soporte descrito en la presente *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle*. Si Vd. adquiere Servicios de soporte de Oracle ofertados adicionales, deberá pagar tarifas adicionales por ellos.

5.1.2 Plazo de Prestación de Servicios de Soporte

El soporte de Servicios Cloud Oracle pasará a estar disponible en la fecha de inicio de los Servicios y concluirá en el momento en que estos venzan o se resuelvan (en adelante, el “Plazo de Prestación de Servicios de Soporte”). Oracle no está obligada a prestar el soporte descrito en la presente Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle una vez finalizado el Plazo de Prestación de Servicios de Soporte.

5.1.3 Contactos técnicos

Los contactos técnicos de Vd. son los únicos intermediarios entre Vd. y Oracle en relación con el soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle. Tales contactos técnicos deben tener, como mínimo, formación inicial básica sobre el Servicio y, en la medida de lo necesario, formación complementaria adecuada para una función o fase de implementación específica, el uso de productos/Servicios especializados y/o migración. Los contactos técnicos de Vd. deben conocer los Servicios Cloud Oracle para ayudar a resolver los problemas del Sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de los Service Requests. A la hora de remitir un Service Request, el contacto técnico de Vd. deberá entender cuál es el problema inicial detectado y tener la capacidad de reproducirlo para poder ayudar a Oracle a diagnosticar y clasificar el problema. Para evitar interrupciones en el soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle, Vd. deberá notificar a Oracle cualquier transferencia de las responsabilidades de un contacto técnico a otra persona.

5.1.4 Soporte de Servicios Cloud Oracle

El soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle comprende:

- » Los diagnósticos de problemas o incidencias con los Servicios Cloud Oracle
- » Esfuerzos comercialmente razonables para resolver los errores comunicados y verificables de los Servicios Cloud Oracle, de forma que el rendimiento de dichos Servicios Cloud Oracle sea en todos los aspectos sustanciales el descrito en la Documentación de Programa asociada
- » Soporte durante las actividades de Gestión de Cambios descritas en la *Política de Gestión de Cambios de Servicios Cloud Oracle*

- » Asistencia en Service Requests técnicos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana
- » Acceso las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana a un Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud designado por Oracle (por ejemplo, My Oracle Support) y a Soporte Telefónico en Vivo para presentar Service Requests
- » Acceso a foros de comunidades
- » Asistencia no técnica de Servicio al Cliente durante el horario laboral habitual de Oracle (de 8.00 a 17.00, hora local)

5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Servicios Cloud Oracle

5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud

Oracle proporciona soporte para el Servicio Cloud Oracle adquirido por Vd. a través del Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud designado para ese Servicio Cloud Oracle. El acceso al Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud aplicable se rige por las Condiciones de Uso publicadas en la página web de soporte designada, sujetas a cambios. Los usuarios pueden solicitar una copia de estas condiciones. Solo los contactos técnicos designados por el Cliente y otros usuarios autorizados de los Servicios Cloud Oracle pueden acceder al Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud. Cuando procede, el Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud proporciona datos de soporte a los contactos técnicos designados de Vd. para permitir el uso del soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle. Todas las notificaciones y alertas de Servicio relativas al Servicio Cloud Oracle de Vd. se publican en este portal.

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

Los contactos técnicos de Vd. pueden acceder al soporte telefónico en vivo a través de los números de teléfono y la información de contacto que pueden consultarse en la página web de soporte de Oracle, en la URL <http://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Definiciones de Gravedad

Los contactos técnicos designados por Vd. pueden presentar los Service Requests relativos a los Servicios Cloud Oracle a través del Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud que se indica anteriormente. Vd. y Oracle establecerán el nivel de gravedad de un Service Request presentado por Vd. en función de las siguientes definiciones de gravedad:

Gravedad 1

El uso en producción de los Servicios Cloud Oracle por parte de Vd. queda interrumpido o tan gravemente afectado que le impide seguir trabajando de manera razonable. Vd. experimenta una pérdida completa de Servicio. La operación afectada es crítica para el negocio y la situación es de emergencia. Un Service Request de Gravedad 1 presenta, al menos, una de las siguientes características:

- » Los datos han quedado dañados.
- » Una función esencial documentada no está disponible.
- » El Servicio deja de responder de forma indefinida, lo que causa retrasos inaceptables o indefinidos en los recursos o las respuestas.
- » El sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.

Oracle empleará todos los esfuerzos razonables para responder a los Service Requests de Gravedad 1 en el plazo de quince (15) minutos. Oracle trabajará veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana hasta que el Service Request de Gravedad 1 quede resuelto, o el tiempo que sea necesario mientras pueda lograrse algún progreso útil. Vd. deberá facilitar a Oracle un contacto técnico durante este periodo de trabajo las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana, para ayudar a recopilar datos, realizar pruebas y poner en práctica correcciones. Vd. deberá proponer esta clasificación de gravedad con especial cuidado, de forma que las situaciones de Gravedad 1 reales obtengan la asignación de recursos necesarios por parte de Oracle.

Gravedad 2

Vd. sufre una pérdida grave de Servicio. Funciones importantes de los Servicios Cloud Oracle no están disponibles sin ninguna solución alternativa; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

Gravedad 3

Vd. experimenta una leve pérdida de Servicio. El impacto se traduce en molestias y puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

Gravedad 4

Vd. necesita información, una mejora o una aclaración de la documentación en relación con los Servicios Cloud Oracle, pero sin ningún impacto en el uso del Servicio. Vd. no experimenta ninguna pérdida de Servicio.

5.4 Cambio del Nivel de Gravedad de un Service Request

5.4.1 Nivel de Gravedad Inicial

Oracle registrará, en el momento en que acepte un Service Request, el nivel de gravedad inicial de este basándose en las anteriores definiciones de gravedad. El enfoque inicial de Oracle, una vez aceptado el Service Request, irá dirigido a resolver los problemas que han dado lugar al Service Request. El nivel de gravedad de un Service Request puede ajustarse de acuerdo con las siguientes descripciones:

5.4.2 Rebaja del Nivel de Gravedad de un Service Request

Si, durante el proceso del Service Request, el problema deja de justificar el nivel de gravedad asignado en ese momento en función de su impacto actual en la operación de producción del Servicio Cloud Oracle pertinente, el nivel de gravedad se rebajará hasta el nivel de gravedad que refleje de forma más apropiada su impacto actual.

5.4.3 Aumento del Nivel de Gravedad de un Service Request

Si, durante el proceso del Service Request, el problema justifica la asignación de un nivel de gravedad superior al asignado en ese momento en función de su impacto actual en la operación de producción del Servicio Cloud Oracle pertinente, el nivel de gravedad se incrementará hasta el nivel de gravedad que refleje de forma más apropiada su impacto actual.

5.4.4 Adherencia a las Definiciones de Nivel de Gravedad

Vd. deberá garantizar la máxima precisión en la asignación y ajuste de cualquier designación de nivel de gravedad en función del impacto actual en la operación de producción del Servicio Cloud Oracle pertinente. Vd. acepta que Oracle no será responsable de ningún incumplimiento de los estándares de rendimiento provocado por su mal uso o asignación incorrecta de las designaciones de los niveles de gravedad.


5.5 Escalada de Service Requests

Para escalar un Service Request, el analista de soporte de Oracle se pondrá en contacto con el director de escalada de Service Requests de Oracle, que se encargará de gestionar su escalada. El director de escalada de Service Requests de Oracle trabajará con Vd. para desarrollar un plan de acción y asignar los recursos oportunos de Oracle. Si el problema por el que ha presentado el Service Request sigue sin resolverse, Vd. puede ponerse en contacto con el director de escalada de Service Requests de Oracle para revisar el Service Request y solicitar que sea escalado al siguiente nivel dentro de Oracle según sea necesario. Para facilitar la resolución de un Service Request escalado, Vd. tendrá que proporcionar los datos de las personas de contacto dentro de su organización que se encuentren al mismo nivel que aquellas a las que se ha escalado el Service Request dentro de Oracle.

6 Política de Suspensión y Resolución de Servicios Cloud Oracle

6.1 Resolución de los Servicios Cloud Oracle

Durante un periodo de sesenta (60) días a partir de la resolución de los Servicios Cloud Oracle, Oracle pondrá a su disposición, a través de protocolos seguros, su Contenido alojado en el entorno de producción de los Servicios Cloud, o mantendrá la accesibilidad del Sistema de los Servicios para que Vd. recupere los datos. Durante este



periodo de recuperación, no resultará de aplicación la Política de Objetivos de Nivel de Servicios Cloud Oracle ni podrá utilizarse el Sistema de los Servicios para ninguna actividad de producción. Oracle no tiene ninguna obligación de conservar su Contenido una vez transcurrido el mencionado periodo de recuperación.

Si Vd. necesita asistencia de Oracle para obtener acceso a su Contenido o copias de este, deberá crear un Service Request (Petición de Servicio) en el Portal de Soporte al Cliente de Servicios Cloud aplicable al Servicio (por ejemplo, My Oracle Support).

La recuperación de datos y la asistencia correspondiente por parte de Oracle no se aplicarán a los Servicios Cloud Oracle en los que no se almacene su Contenido. Vd. es responsable de garantizar que, si tales Servicios Cloud Oracle dependen de otros Servicios Cloud Oracle independientes (como el Servicio Cloud de Almacenamiento [Storage Cloud Service] o los Servicios Cloud de Bases de Datos [Database Cloud Services]) para el almacenamiento de datos, dichos Servicios Cloud Oracle independientes conserven su validez hasta el término del Servicio Cloud Oracle resuelto para permitir la recuperación de los datos, o de acometer cualquier otra acción apropiada para realizar backups o almacenar de algún otro modo su Contenido de forma independiente mientras el entorno de los Servicios Cloud de Producción aún se encuentre activo antes de la resolución.

Tras la resolución de los Servicios Cloud Oracle o tras el vencimiento del periodo de recuperación posterior a la resolución de estos, Oracle eliminará su Contenido o lo hará irrecuperable de algún otro modo de los entornos de los Servicios Cloud Oracle aplicando un método diseñado para garantizar que su Contenido no sea susceptible de restauración, recreación o acceso de forma razonable por parte de Oracle (a menos que la ley aplicable disponga otra cosa).

En el caso de los Oracle Cloud at Customer Services, Vd. debe poner a disposición de Oracle para su recuperación cualesquiera componentes de Hardware relacionados con dichos Oracle Cloud at Customer Services (incluido el equipo de gateway) que Oracle le haya proporcionado, y deberán encontrarse en buen estado de funcionamiento y en las mismas condiciones que al inicio de los Oracle Cloud at Customer Services, con la salvedad del desgaste razonable derivado de un uso apropiado.

6.2 Resolución de Entornos Piloto

Esta *Política de Suspensión y Resolución de Servicios Cloud Oracle* se aplica a los entornos piloto de los Servicios Cloud Oracle. No existen entornos piloto de producción disponibles para todos los Servicios Cloud Oracle.

6.3 Suspensión Debida a Infracción





Si Oracle detecta una infracción de los términos y condiciones o la política de uso aceptable de los Servicios Cloud Oracle, o recibe información sobre una infracción de dichas condiciones o política, Oracle designará un agente investigador. El agente investigador podrá tomar medidas como, entre otras, la suspensión del acceso a las cuentas de usuarios, la suspensión del acceso a las cuentas de administrador o la suspensión del acceso a los Servicios Cloud Oracle hasta que se resuelvan los problemas.



Oracle Corporation, World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065, USA

Worldwide Inquiries
Phone: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

CONNECT WITH US

-  blogs.oracle.com/oracle
-  facebook.com/oracle
-  twitter.com/oracle
-  oracle.com

Integrated Cloud Applications & Platform Services

Copyright © 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

 Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

