

Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle

Fecha de Efectividad: 1 de junio de 2015

Versión 1.5

Salvo que se indique lo contrario, las presentes Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle (las "Políticas de Prestación de Servicios") describen los Servicios Cloud Oracle solicitados por Vd. Estas Políticas de Prestación de Servicios pueden incluir referencias a otros documentos que recojan Políticas de Cloud Oracle; toda referencia al "Cliente" en las presentes Políticas de Prestación de Servicios o en cualquiera de esos otros documentos de Políticas de Cloud Oracle se considerará una referencia a "Vd." según la definición recogida en el Pedido. Los términos con mayúscula inicial que no se definen en el presente documento tendrán el significado adscrito a ellos en el Acuerdo, el Pedido o la política de Oracle que resulte pertinente.

Información General e Índice

Los Servicios Cloud que se describen en el presente documento se prestan con arreglo a las condiciones del acuerdo, del Pedido y de las presentes Políticas de Prestación de Servicios. La prestación de los Servicios por parte de Oracle está supeditada al cumplimiento por su parte y por parte de sus usuarios de las obligaciones y responsabilidades que se le asignan en los documentos citados y en las políticas incorporadas por referencia. 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 o de la seguridad o Disponibilidad de los Servicios Cloud prestados durante el Plazo de Prestación de los Servicios.

Acceso

Oracle presta los Servicios Cloud desde instalaciones de su propiedad o alquiladas en las que ha instalado su data center. Oracle define los requisitos relacionados con la arquitectura de los sistemas y las redes, el hardware y el software que deben cumplirse con la prestación de los Servicios. Oracle puede acceder a su entorno de los Servicios para prestar los Servicios Cloud, incluida la prestación del soporte de los Servicios.

Horario de Funcionamiento

Los Servicios Cloud 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 mejoras tecnológicas, además de con las otras salvedades previstas en el acuerdo, el Pedido y las presentes Políticas de Prestación de Servicios.

Las presentes Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud incluyen las siguientes políticas:

1. Política de Seguridad de Cloud Oracle
2. Política de Resiliencia del Sistema de Cloud Oracle
3. Política relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle
4. Política de Gestión de Cambios de Cloud Oracle
5. Política de Soporte de Cloud Oracle
6. Política de Suspensión y Resolución de Cloud Oracle

1. Política de Seguridad de Cloud Oracle

1.1 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

El acceso del Cliente al sistema se realiza a través de Internet. Para acceder al Servicio Cloud Oracle, es posible utilizar tecnología de cifrado SSL o TLS. Las conexiones SSL o TLS se negocian para un cifrado de 128 bits o superior. La clave privada utilizada para generar la clave de cifrado tiene un tamaño mínimo de 2048 bits. La conexión segura SSL o TLS se ha implementado o puede configurarse para todas las aplicaciones basadas en Web con certificación SSL o 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 programas Oracle puede consultarse en el Portal de Soporte al Cliente Cloud designado por Oracle para el Servicio concreto solicitado (por ejemplo, el portal My Oracle Support). En algunos casos, un sitio de terceros utilizado con Servicios Cloud que no esté bajo el control de Oracle puede forzar una conexión no cifrada. Puede ocurrir que un sitio de terceros que el Cliente desee integrar con el Servicio Cloud no acepte una conexión cifrada. En el caso de los Servicios Cloud para los que Oracle permite conexiones HTTP con sitios de terceros, Oracle habilitará dichas conexiones HTTP, además de la conexión HTTPS.

1.2 Control del Acceso a la Red

Los equipos de operaciones de Cloud Oracle acceden a los entornos del Cliente a través de una conexión de red segregada, que se utiliza exclusivamente para el control de acceso a entornos y está aislada del tráfico de la red corporativa interna de Oracle. La autenticación, la autorización y la contabilidad se llevan a cabo mediante mecanismos de seguridad estándar concebidos para garantizar que solo las operaciones autorizadas y los ingenieros de soporte tengan acceso a los sistemas.

1.3 Ancho de Banda y Latencia de la Red

Oracle no es responsable de las conexiones de red del Cliente, ni de las condiciones o los problemas derivados de dichas conexiones o relacionados con ellas (como, por ejemplo, problemas de ancho de banda, latencia excesiva o interrupciones de la red) o causados por Internet. Oracle monitoriza sus propias redes y trabajará para solucionar cualquier problema interno que pueda afectar a la Disponibilidad.

1.4 Controles Antivirus

Cloud Oracle utiliza software antivirus estándar en el sector para escanear los archivos cargados. Los virus detectados se eliminan (o se ponen en cuarentena) de forma automática, y también se genera automáticamente una alerta que pone en marcha el proceso de respuesta a incidencias de Oracle. Las definiciones de virus se actualizan diariamente.

1.5 Cortafuegos

Los Servicios Cloud Oracle utilizan cortafuegos para controlar el acceso de Internet a Cloud Oracle y viceversa permitiendo solo el tráfico autorizado. Los cortafuegos gestionados por Oracle se despliegan en varias capas con el fin de realizar inspecciones de paquetes con políticas de seguridad configuradas para filtrar los paquetes por protocolo, puerto, fuente y dirección IP de destino, según proceda, para identificar fuentes, destinos y tipos de tráfico autorizados.

1.6 Refuerzo de Sistemas

Oracle utiliza prácticas normalizadas de refuerzo de sistemas en todos los dispositivos de Cloud Oracle. Esto incluye la restricción del acceso en función del protocolo, la eliminación o desactivación de software y Servicios innecesarios, la supresión de cuentas de usuario innecesarias, la gestión de parches y el registro.

1.7 Medidas Físicas de Seguridad

Oracle proporciona instalaciones informáticas seguras tanto para las oficinas como para la infraestructura de cloud de Producción. Entre los controles que actualmente se aplican tanto en las oficinas como en las ubicaciones conjuntas/data centers se incluyen los siguientes:

- El acceso físico a las instalaciones requiere autorización y se monitoriza.
- En el interior de las instalaciones todas las personas deben llevar en un lugar visible una identificación oficial.

- Los visitantes deben firmar un registro y estar acompañados y/o ser observados en todo momento 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 Cloud Oracle se han implementado medidas adicionales de seguridad física, que en la actualidad incluyen 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.

1.8 Control de Acceso al Sistema y Gestión de Contraseñas

El acceso a los sistemas de Cloud está controlado y se permite exclusivamente al personal autorizado. Oracle aplica políticas de contraseñas para los componentes de la infraestructura y los sistemas de gestión de la cloud utilizados para operar el entorno Cloud Oracle.

Los controles del acceso al sistema incluyen la autenticación de sistema, la autorización, la aprobación del acceso, el aprovisionamiento y la revocación para empleados y cualquier otra persona considerada “usuario” por Oracle. El Cliente es responsable de la administración de los usuarios finales dentro del programa. Oracle no gestiona las cuentas de los Usuarios Finales del Cliente. El Cliente puede configurar los programas, así como funciones integradas de seguridad adicionales.

1.9 Revisión de los Derechos de Acceso

Las cuentas del sistema operativo y de redes de los empleados de Oracle se revisan periódicamente para garantizar que el nivel de acceso de los empleados sea en todo momento el adecuado. Cuando un empleado deja de serlo, Oracle toma medidas inmediatas para cancelar el acceso físico y el acceso a telefonía y redes del ex empleado. El Cliente tiene la responsabilidad de gestionar y revisar el acceso en el caso de las cuentas de sus propios empleados.

1.10 Mantenimiento Relacionado con la Seguridad

Oracle lleva a cabo tareas de gestión de cambios y mantenimiento relacionadas con la seguridad, que se definen y describen en la Política de Gestión de Cambios de Cloud Oracle. Cada vez que Oracle despliegue para determinados Programas Oracle un paquete de parches de seguridad, Oracle aplicará y probará el paquete de parches de seguridad en un entorno de ensayo del Servicio Cloud de que se trate. Oracle aplicará el paquete de parches de seguridad al entorno de Producción del Servicio Cloud una vez que complete con éxito las pruebas en el entorno de ensayo.

1.11 Gestión y Protección de Datos

Durante el uso de los Servicios Cloud Oracle, los Clientes mantienen en todo el momento el control de los datos de su propiedad almacenados en su entorno y siguen siendo responsables de ellos. Los Servicios Cloud Oracle prestan una amplia variedad de Servicios de protección de la información configurables como parte del Servicio al que el Cliente se suscribe. Los datos del Cliente son datos cargados o generados para su uso dentro de los Servicios Cloud Oracle.

1.11.1 Soportes Físicos (o Media) en Circulación

Miembros del personal de Oracle designados a tal fin manipulan los soportes y los preparan para su transporte con arreglo a procedimientos definidos y exclusivamente cuando es necesario. Los soportes digitales se registran, se cifran, se transportan de forma segura y, si es necesario para el archivo de backups, se almacenan en una localización segura de un proveedor externo. Los proveedores están obligados por acuerdo a cumplir con las condiciones fijadas por Oracle para la protección de media.

1.11.2 Eliminación de Datos

Una vez finalicen los Servicios (con arreglo a lo previsto en la Política de Suspensión y Resolución de Cloud Oracle) o a petición del Cliente, Oracle eliminará entornos o datos almacenados en ellos utilizando un procedimiento concebido para garantizar, dentro de lo razonable, que resulte imposible acceder a ellos o leerlos, salvo que Oracle tenga una obligación legal que le impida eliminar parte o la totalidad de los entornos o de los datos.

1.11.3 Respuesta a Incidencias de Seguridad

Oracle evalúa y responde a incidencias que hacen sospechar que se ha producido un acceso o una manipulación no autorizados de datos de Clientes, con independencia de que los datos se guarden en activos de hardware de Oracle o en los activos de hardware personales de empleados de Oracle y trabajadores eventuales. Cuando el área de Seguridad de la Información Global (GIS) de Oracle recibe información sobre dichas incidencias, y según cuál sea la naturaleza de la actividad, define las rutas de escalada y los equipos de respuesta para resolver las incidencias. GIS trabajará con el Cliente, con los equipos técnicos pertinentes, así como con las fuerzas de seguridad cuando sea necesario para responder a la incidencia. El objetivo de la respuesta a la incidencia será restablecer la confidencialidad, la integridad y la Disponibilidad del entorno del Cliente, así como determinar la causa subyacente de la incidencia y los pasos a seguir para corregirla. El personal de operaciones cuenta con procedimientos documentados para abordar las incidencias cuando puede haberse producido una manipulación no autorizada de datos, procedimientos que incluyen políticas en materia de notificación inmediata y razonable, procedimientos de escalada y políticas sobre la cadena de custodia.

Si Oracle determina que se ha producido una apropiación indebida de datos del Cliente, lo comunicará a este en el plazo de setenta y dos (72) horas, salvo que la ley lo prohíba.

1.11.4 Privacidad de los Datos

El *Acuerdo de Procesamiento de Datos para Servicios Cloud Oracle* (el “Acuerdo de Procesamiento de Datos”) y la *Política de Privacidad de Servicios Oracle* describen el tratamiento que hace Oracle de los datos almacenados en sus sistemas (incluidos los datos de carácter personal) y a los que puede tener acceso en relación con la prestación de Servicios Cloud. El Acuerdo de Procesamiento de Datos describe concretamente las respectivas funciones de Oracle y del Cliente en lo relativo al tratamiento y el control de los datos de carácter personal que el Cliente proporciona a Oracle en el marco de los Servicios Cloud. Los documentos citados están disponibles en:

- *Política de Privacidad de Servicios Oracle:*
<http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>
- *Acuerdo de Procesamiento de Datos para Servicios Cloud Oracle:*
<http://www.oracle.com/dataprocessingagreement>

1.12 Cumplimiento con la Ley

Los Servicios Cloud Oracle se prestan de conformidad con los controles de seguridad ISO 27001:2013 (de la Organización Internacional de Normalización o “ISO”).

El marco de seguridad de la ISO incluye un extenso conjunto de controles de seguridad que son el punto de partida de los controles operativos y de seguridad que se utilizan para gestionar y proteger el Servicio Cloud Oracle, pero esto no incluye la certificación ISO 27001.

Los controles internos de los Servicios Cloud Oracle se someten a pruebas periódicas realizadas por organizaciones de auditoría externa independientes. Dichas auditorías pueden basarse en la Statement on Standards for Attestation Engagements (Norma para Trabajos de Atestiguación o “SSAE”) número 16, denominada “Reporting on Controls at a Service Organization” (Informes sobre Controles en Organizaciones de Servicios o “SSAE 16”), en la International Standard on Assurance Engagements (Norma Internacional para Trabajos de Verificación o “ISAE”) número 3402, denominada “Assurance Reports on Controls at a Service Organization” (Informes de Verificación sobre Controles en Organizaciones de Servicios o “ISAE 3402”) o en cualquier otra norma o procedimiento en materia de auditoría externa aplicable al Servicio Cloud Oracle de que se trate. Los auditores externos de Oracle publican periódicamente sus informes de auditoría de los Servicios Cloud Oracle, si bien es posible que no se disponga de informes para todos los Servicios o en todo momento. El Cliente puede solicitar un ejemplar del informe de auditoría publicado más recientemente para un Servicio Cloud Oracle.

Los informes de auditoría de los Servicios Cloud Oracle y la información que contienen constituyen información confidencial de Oracle, circunstancia que el Cliente deberá tener en cuenta en su manejo. Dichos informes solo podrán ser utilizados por el Cliente para evaluar el diseño y la eficacia operativa de los controles establecidos para los Servicios Cloud Oracle y se proporcionan sin garantía alguna.

El Cliente continúa siendo el único responsable de cumplir con la ley en su utilización de cualquier Servicio Cloud Oracle. El Cliente deberá informar a Oracle de cualesquiera requisitos técnicos derivados de sus obligaciones normativas antes de firmar el acuerdo. Algunos Servicios Cloud Oracle cuentan con la certificación PCI DSS o FISMA/NIST; previo pago de tarifas adicionales, pueden estar disponibles otros certificados y el cumplimiento de marcos normativos concretos dentro del Servicio Cloud Oracle. El Cliente no debe proporcionar a Oracle información sobre su salud, su tarjeta de pago u otra información personal confidencial para cuyo tratamiento deban aplicarse obligaciones de seguridad de datos específicas de índole normativa, legal o industrial; no obstante, cuando estén disponibles para determinados Servicios Cloud, Oracle puede ofrecer a los Clientes de Cloud la adquisición de Servicios adicionales concebidos para el tratamiento de datos regulados en el entorno de los Servicios. Téngase en cuenta que estos Servicios adicionales no están disponibles para todos los Servicios Cloud.

Oracle entiende que algunos Clientes pueden estar sujetos a requisitos normativos de auditoría y, en tal caso, colaborará con dichos Clientes como se describe en el Acuerdo de Procesamiento de Datos.

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 Servicios. El programa OSSA se describe en la siguiente URL: <http://www.oracle.com/us/support/assurance/overview/index.html>.

2. Política de Resiliencia del Sistema de Cloud Oracle

2.1 Estrategia de Backup de los Servicios Cloud Oracle

Oracle realiza periódicamente backups de los datos de Producción almacenados en el Servicio Cloud del Cliente, para uso exclusivo de Oracle, con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de desastre. Por lo general, Oracle no actualiza, inserta, suprime ni restablece datos del Cliente en nombre de este. Sin embargo, con carácter excepcional y previa autorización por escrito y pago de tarifas adicionales, Oracle podrá ayudar al Cliente a restaurar datos que este haya perdido como consecuencia de sus propias acciones.

3. Política relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle

3.1 Disposiciones sobre la Disponibilidad del Servicio

A partir del momento en que Oracle active el entorno de Producción del Cliente y siempre que este continúe respetando los términos y condiciones del Pedido (incluido el acuerdo) y cumpla con los requisitos mínimos de configuración técnica recomendados por Oracle para el acceso y la utilización de los Servicios desde la infraestructura de red del Cliente y los puestos de trabajo del usuario del Cliente que se recogen en la Documentación de Programa de los Servicios Cloud, Oracle hará todo lo que esté en su mano para alcanzar el Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio conforme a las condiciones establecidas en la presente Política. En las presentes Políticas de Prestación de Servicios, las referencias al término "Producción" significan (i) en el contexto de las ofertas de Software como Servicio de Cloud Oracle, las instancias de Producción de tales Servicios o (ii) en el contexto de las ofertas de Plataforma como Servicio de Cloud Oracle, las instancias de desarrollo de tales Servicios.

3.2 Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Sistema del Servicio Cloud Oracle

Oracle trabaja para cumplir con un Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Sistema del noventa y nueve y medio por ciento (99,5 %) del Servicio de Producción durante un periodo de evaluación de un (1) mes natural a partir de la activación del entorno de Producción de Oracle.

3.3 Definición de Disponibilidad y Tiempo de Inactividad no Programado

“Disponibilidad” o “Disponible” significa que el Cliente puede iniciar sesión y acceder al OLTP o la parte de transacciones de los Servicios Cloud Oracle, siempre que se cumpla con las disposiciones siguientes. “Tiempo de Inactividad no Programado” significa cualquier periodo de tiempo durante el que los Servicios no están Disponibles, pero no incluye los periodos de tiempo en que los Servicios o cualquiera de sus componentes no están Disponibles como consecuencia de:

- un fallo, disminución del rendimiento o mal funcionamiento que se deba a scripts, datos, aplicaciones, equipo, infraestructuras, software, pruebas de intrusión, pruebas de rendimiento o agentes de monitorización ordenados, proporcionados o realizados por el Cliente;
- interrupciones programadas, tareas o periodos de mantenimiento programados o interrupciones iniciadas por Oracle a petición o por orden del Cliente con fines de mantenimiento, activación de configuraciones, backups u otros que obliguen a que el Servicio esté fuera de línea durante un periodo de tiempo;
- 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 que no estén bajo el control exclusivo de Oracle, u otros Servicios de apoyo al procesamiento básico de transacciones;
- interrupciones derivadas de cualquier acción u omisión de Oracle a petición del Cliente o por orden de este;
- interrupciones que se deban al equipo del Cliente, a equipos de terceros o a componentes de software que no estén bajo el control exclusivo de Oracle;
- acontecimientos causados por una interrupción o cierre de los Servicios como consecuencia de circunstancias que, en la opinión razonable de Oracle, suponen una amenaza significativa para el normal funcionamiento de los Servicios, la infraestructura operativa, la instalación desde la que se prestan los Servicios, el acceso a los datos del Cliente o la integridad de estos (por ejemplo, el ataque de un hacker o de malware);
- interrupciones que se deban a la administración del sistema, a comandos o a transmisiones de archivos que hayan llevado a cabo usuarios o representantes del Cliente;
- interrupciones que se deban 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;
- imposibilidad de acceder a los Servicios o interrupciones causadas por la conducta del Cliente, incluidas negligencias o incumplimientos de obligaciones sustanciales del Cliente en virtud del acuerdo, o por otras circunstancias que Oracle no pueda controlar;
- falta de Disponibilidad o un tiempo de respuesta indebidamente largo del Cliente 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 las responsabilidades del Cliente en relación con cualesquiera Servicios;
- interrupciones causadas por fallos o fluctuaciones del equipo o las líneas eléctricas, de conexión, de red o de telecomunicaciones que se deban a la conducta del Cliente o a circunstancias que Oracle no pueda controlar.

3.4 Medición de la Disponibilidad

Una vez concluido cada mes natural del Plazo de Prestación de los Servicios según lo previsto en un Pedido, Oracle mide el “Nivel de Disponibilidad del Sistema” del mes inmediatamente precedente. Oracle calcula el Nivel de Disponibilidad del Sistema dividiendo la diferencia entre el número total de minutos del periodo de medición mensual y cualquier Tiempo de Inactividad no Programado, por el número total de minutos del periodo de medición, y multiplicando el resultado por cien (100) para obtener un porcentaje.

3.5 Monitorización

Oracle utiliza distintas herramientas para monitorizar (i) la Disponibilidad y el rendimiento del entorno de los Servicios de Producción del Cliente y (ii) el funcionamiento de los componentes de la red y la infraestructura.

3.5.1 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente

Como consecuencia de los posibles efectos adversos para el rendimiento y la Disponibilidad del Servicio, el Cliente no está autorizado a usar sus propias herramientas de monitorización o pruebas (incluidas interfaces de usuario automatizadas y llamadas a Servicios web a cualquier Servicio Cloud Oracle) para intentar medir, directa o indirectamente, la Disponibilidad, el rendimiento o la seguridad de cualquier programa, función o componente de Servicio de los Servicios o el entorno. Oracle se reserva el derecho de eliminar o deshabilitar el acceso a cualquier herramienta que infrinja las restricciones citadas, sin que esto le obligue a asumir responsabilidad alguna ante el Cliente.

3.5.2 Cargas de Trabajo del Cliente

El Cliente no podrá realizar cambios significativos de la carga de trabajo por encima de la cantidad autorizada por los derechos otorgados en el Pedido.

3.5.3 Cargas de Trabajo Automatizadas

El Cliente deberá abstenerse de usar o autorizar el uso de herramientas o técnicas de extracción de datos para recopilar datos Disponibles a través de la interfaz de usuario del Servicio Cloud Oracle o de llamadas a Servicios web sin la autorización expresa previa y por escrito de Oracle. Oracle se reserva el derecho a exigir que las herramientas de extracción de datos que el Cliente quiera usar sean 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.

4. Política de Gestión de Cambios de Cloud Oracle

4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Oracle

El departamento de Operaciones de Cloud Oracle efectúa cambios en la infraestructura de hardware, el software operativo, el software de productos y el software de aplicaciones de soporte de cloud con el fin de mantener la estabilidad operativa, la Disponibilidad, la seguridad, el rendimiento y la vigencia de la Cloud Oracle. Oracle aplica procedimientos formales de gestión de cambios para llevar a cabo las preceptivas revisiones, pruebas y aprobaciones de cambios antes de su aplicación en el entorno de Producción de Cloud Oracle.

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

Oracle reserva periodos de mantenimiento específicos para las modificaciones que puedan requerir que el Servicio Cloud no se encuentre Disponible durante la realización de tales labores de mantenimiento. Oracle trabaja para asegurar que los procedimientos de gestión de cambios se lleven a cabo durante las franjas de mantenimiento programadas, al tiempo que tiene en cuenta los periodos de poco tráfico y los requisitos geográficos.

Oracle trabajará para proporcionar una notificación previa de las modificaciones de la programación del periodo estándar de mantenimiento. En el caso de cambios y mejoras específicos de un Cliente, Oracle se esforzará por coordinar los periodos de mantenimiento con el Cliente siempre que sea posible.

Cuando se prevea que los cambios van a provocar una interrupción del Servicio, Oracle se esforzará por notificar los efectos previstos con antelación. 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 Sistema (véase la “Política relativa al Objetivo de Nivel de Servicios Cloud Oracle”). 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.

4.1.1 Mantenimiento de Emergencia

Oracle puede verse obligada en ocasiones a realizar operaciones de mantenimiento de emergencia para proteger la seguridad, el rendimiento, la Disponibilidad o la estabilidad del entorno de Producción. El mantenimiento de emergencia puede incluir la instalación de parches de programas y/o el mantenimiento básico del sistema. Oracle se esfuerza por reducir al mínimo el uso del mantenimiento de emergencia y hará todo lo posible para notificar con un preaviso de veinticuatro (24) horas cualquier mantenimiento de emergencia que obligue a interrumpir el Servicio.

4.1.2 Cambios Sustanciales de Mantenimiento

Con el fin de garantizar la estabilidad, la Disponibilidad, la seguridad y el rendimiento continuos de los Servicios Cloud, 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, como máximo en dos (2) ocasiones en cada año natural. Cada uno de estos cambios se considera mantenimiento programado y puede hacer que los Servicios Cloud no estén Disponibles durante un máximo de veinticuatro (24) horas. Cada uno de estos cambios se programa para que tenga lugar simultáneamente con el periodo de mantenimiento programado. Oracle se esforzará por notificar con un preaviso de hasta sesenta (60) días la falta de Disponibilidad prevista.

4.1.3 Migraciones de Data Center

Como parte de la prestación de Servicios Cloud de Oracle, Oracle podrá mover el entorno de Servicios Cloud del Cliente entre los data centers de Producción dentro de la misma Región del Data Center. Excepto a efectos de recuperación de los Servicios Cloud del Cliente, Oracle proporcionará una notificación al Cliente, con una antelación mínima de treinta (30) días, sobre cualquier migración de data center.

4.2 Versiones de Software

4.2.1 Actualizaciones y Mejoras del Software

Oracle obliga a todos los Clientes de Servicios Cloud a mantener las versiones del software de los Servicios Cloud Oracle actualizadas a las versiones del software que Oracle designa como generalmente Disponibles (GA). Las actualizaciones del software se producirán inmediatamente después del lanzamiento de cada versión GA y deberán mantener la vigencia de la versión. Las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle, tales como la Política relativa al Objetivo de Nivel de Servicios y la Política de Soporte Cloud, dependen de que el Cliente mantenga la vigencia de la versión GA. Oracle no aceptará responsabilidad alguna por problemas de rendimiento o de seguridad que se puedan producir en los Servicios Cloud como consecuencia de su ejecución en versiones anteriores.

4.2.2 Fin de la Vida Útil

Oracle no ofrecerá soporte para las versiones antiguas que superen el periodo especificado en la Política de Fin de la Vida Útil, tal y como se describe a continuación. Oracle solo alojará y ofrecerá soporte para las versiones GA designadas de un Servicio Cloud Oracle. Se considerará que todas las demás versiones del Servicio habrán alcanzado el "fin de la vida útil" (EOL). Oracle no presta Servicios Cloud para versiones que hayan alcanzado su EOL. Los Clientes deben completar la mejora de los Servicios para pasar a la última versión antes de que una versión determinada alcance su EOL. El Cliente reconoce que el no completar dicha mejora antes de que una versión de un Servicio Cloud alcance su EOL puede derivar en una aplicación automática de la mejora por parte de Oracle o una suspensión de los Servicios. Si se diera la circunstancia de que una versión de un Servicio Cloud alcanzara su EOL y Oracle no facilitara una versión mejorada, Oracle podría designar un Servicio Cloud sucesor y requerir que los Clientes realizaran la transición a este.

4.2.3 Características Obsoletas

Una característica obsoleta es una característica que aparece en versiones anteriores o actuales del Servicio Cloud y a la que todavía se presta soporte como parte del Servicio, pero que Oracle ha comunicado que se eliminará en versiones futuras. Oracle realiza esfuerzos comercialmente razonables para publicar notificaciones

sobre las características obsoletas un (1) trimestre antes de su eliminación y se reserva el derecho a considerar obsoleta, modificar o eliminar cualquier característica en cualquier nueva versión sin preaviso alguno.

5. Política de Soporte de Cloud Oracle

El soporte descrito en la presente Política de Soporte de Cloud es aplicable exclusivamente a los Servicios Cloud Oracle y es prestado por Oracle como parte de dichos Servicios con arreglo al Pedido. El Cliente puede adquirir Servicios adicionales para Cloud Oracle a través de otros Servicios de soporte de Oracle ofertados designados por Oracle para Servicios Cloud.

5.1 Condiciones del Soporte de Cloud Oracle

5.1.1 Tarifas del Soporte

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

5.1.2 Plazo de prestación de Servicios de soporte

El soporte de Cloud Oracle entrará en vigor en la fecha de inicio del Servicio y dejará de tener efecto en el momento en que expiren o se resuelvan los Servicios Cloud según lo dispuesto en dicho Pedido (el "Plazo de Prestación de Servicios de Soporte"). Oracle no está obligada a proporcionar el soporte descrito en la presente Política de Soporte de Cloud una vez finalizado el Plazo de Prestación de Servicios de Soporte.

5.1.3 Contactos técnicos

Los contactos técnicos del Cliente son los únicos intermediarios entre el Cliente y Oracle en relación con los Servicios de soporte de Cloud Oracle. Sus contactos técnicos deben tener, como mínimo, formación inicial básica sobre Cloud Oracle y, en la medida de lo necesario, formación complementaria adecuada para un rol específico o una fase de implementación específica, el uso de productos/servicios especializados y/o migración. Los contactos técnicos del Cliente deben conocer los Servicios Cloud Oracle ofertados y el entorno Oracle para ayudar a resolver problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de Service Requests. A la hora de remitir un SR, el contacto técnico del Cliente deberá partir de un entendimiento inicial del problema detectado y tener la capacidad de reproducir el problema y así poder ayudar a Oracle a diagnosticar y clasificar el problema. Para evitar interrupciones en los Servicios de soporte, el Cliente deberá informar a Oracle sobre cualquier transferencia de las responsabilidades de un técnico de contacto a otra persona física.

5.1.4 Soporte de Cloud Oracle

Los Servicios de soporte de Cloud Oracle comprenden lo siguiente:

- El diagnóstico 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 su rendimiento 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 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 Cloud designado por Oracle (por ejemplo, My Oracle Support) y a Soporte Telefónico en Vivo para presentar Service Requests.
- Acceso a foros comunitarios.
- Asistencia no técnica de Servicio al Cliente durante el horario laboral habitual de Oracle (8.00 - 17.00 horas, hora local).

5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Cloud Oracle

5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Cloud

En el marco de los Servicios ofertados de Cloud Oracle adquiridos por el Cliente conforme al Pedido, Oracle proporciona Soporte al Cliente para el Servicio Cloud a través del Portal de Soporte al Cliente de Cloud designado para el Servicio Cloud de que se trate. El acceso al Portal de Soporte al Cliente de Cloud aplicable se rige por las Condiciones de Uso publicadas en la página web de soporte designada, sujetas a cambio. 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 pueden acceder al Portal de Soporte al Cliente de Cloud. Cuando procede, el Portal de Soporte al Cliente de Cloud Oracle proporciona datos de soporte a los contactos técnicos designados por el Cliente para permitir el uso del soporte de Cloud Oracle. Todas las alertas y notificaciones de Servicio relevantes para el Cliente se publican en este portal.

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

Los contactos técnicos del Cliente 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 del soporte de Oracle, en la URL <http://www.oracle.com/support/contact.html> o en otras direcciones que Oracle designe para los Servicios Cloud concretos solicitados.

5.3 Definiciones de Gravedad

Los contactos técnicos designados por el Cliente pueden presentar los Service Requests para Servicios Cloud Oracle a través de los Sistemas de Soporte al Cliente de Cloud Oracle que se indican en la Sección 5.2 de la presente Política. El Cliente y Oracle establecerán el nivel de gravedad de un SR presentado por el Cliente en función de las siguientes definiciones de gravedad:

Gravedad 1

El uso en Producción del Servicio Cloud Oracle por parte del Cliente queda interrumpido o tan gravemente afectado que le impide seguir trabajando de manera razonable. El Cliente sufre 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 crítica 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 SR de Gravedad 1 en el plazo de una (1) hora. Oracle trabajará veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana hasta que el SR de Gravedad 1 quede resuelto, o el tiempo que sea necesario mientras pueda lograrse algún progreso útil. El Cliente deberá facilitar a Oracle un contacto permanente 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. El Cliente 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

El Cliente 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

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

Gravedad 4

El Cliente necesita información, una mejora o una aclaración de la documentación del Servicio Cloud Oracle, pero sin ningún impacto en el uso de dicho Servicio. El Cliente no sufre 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 SR, el nivel de gravedad inicial del SR basándose en las anteriores definiciones de gravedad. El enfoque inicial de Oracle, una vez aceptado el SR, irá dirigido a resolver las incidencias descritas en el SR. El nivel de gravedad de un SR 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 SR, la incidencia 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 SR, la incidencia 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: El Cliente 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. El Cliente acepta que Oracle no será responsable de cualquier incumplimiento de los estándares de rendimiento provocado por su mal uso o asignación de las designaciones de los niveles de gravedad.

5.5 Escalada de Service Requests

Para escalar un SR, el analista de soporte técnico de Oracle se pondrá en contacto con el director de escalada de SR de Oracle, que se encargará de gestionar su escalada. El director de escalada de SR de Oracle trabajará con el Cliente para desarrollar el plan de acción y asignar los recursos oportunos de Oracle. Si el problema por el que ha presentado el SR sigue sin resolver, el Cliente puede ponerse en contacto con el director de escalada de SR de Oracle para revisar el SR y solicitar que sea escalado al siguiente nivel dentro de Oracle según sea necesario. Para facilitar la resolución de un SR escalado, el Cliente 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 SR dentro de Oracle.

5.6 Excepciones a la Política

Las consultas o solicitudes de excepciones a la Política de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle que desee realizar un Cliente deberán efectuarse a través de un Service Request en el Portal de Soporte al Cliente de Cloud aplicable al Servicio (por ejemplo, My Oracle Support).

6. Política de Suspensión y Resolución de Cloud Oracle

6.1 Resolución de los Servicios Cloud

6.1.1 Resolución de los Servicios Cloud

Durante un máximo de sesenta (60) días a partir de la resolución o expiración de los Servicios conforme a lo dispuesto en el Pedido, Oracle pondrá los datos de Producción a disposición del Cliente para que este pueda recuperarlos. Oracle no tiene obligación alguna de conservar los datos para el Cliente una vez finalizado el citado plazo de sesenta (60) días a partir de la resolución. Los Identificadores de Soporte al Cliente Oracle (CSI, del inglés "Customer Support Identifiers") se suprimen al final del periodo de sesenta (60) días.

6.1.2 Resolución de Entornos Piloto

Los pilotos de los Servicios Cloud Oracle están sujetos a la misma política de resolución del Servicio que los entornos de Producción normales.

6.1.3 Asistencia al Cliente a la Resolución

Si, una vez resuelto el Servicio, el Cliente necesita asistencia de Oracle para acceder al servidor seguro de Oracle con el fin de recuperar sus datos de Producción, el Cliente deberá crear un Service Request en el Portal de Soporte al Cliente de Cloud aplicable al Servicio (por ejemplo, My Oracle Support).

6.1.4 Transmisiones Seguras de Datos

Como parte del proceso de resolución del Servicio, Oracle proporciona protocolos seguros para que usuarios designados del Cliente puedan transmitir los datos de este almacenados en el Servicio.

6.2 Suspensión por Infracción

Si Oracle detecta una infracción de los términos y condiciones o la política de uso aceptable de los Servicios Cloud Oracle, o recibe una comunicación sobre una infracción de dichas condiciones, Oracle designará un agente investigador. El agente investigador podrá tomar medidas como, entre otras, la suspensión del acceso a la cuenta de usuario, la suspensión del acceso a la cuenta de administrador o la suspensión del entorno hasta que se resuelva la incidencia.

Oracle se esforzará razonablemente para restablecer puntualmente los Servicios del Cliente en cuanto determine, a su entera discreción dentro de lo razonable, que los problemas se han resuelto o la situación que generó la suspensión ha sido subsanada.

Anexo A – Servicio Cloud Marketing Eloqua Oracle (Oracle Eloqua Marketing Cloud Service)

El presente Anexo es aplicable a Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Cloud Services y establece las modificaciones que se detallan a continuación en las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle:

3.3 Definición de Disponibilidad y Tiempo de Inactividad no Programado

Las siguientes exclusiones adicionales son aplicables al Oracle Eloqua Marketing Cloud Service:

- (i) cualquier problema derivado de una combinación o fusión, por parte del Cliente, del Oracle Eloqua Marketing Cloud Service con cualquier hardware o software no suministrado por Oracle o no identificado por Oracle en la documentación de programa aplicable como compatible con el Oracle Eloqua Marketing Cloud Service; y
- (ii) cualquier problema causado por una modificación de cualquier versión del Oracle Eloqua Marketing Cloud Service no realizada por Oracle o no identificada por Oracle en la documentación escrita del programa aplicable.

5.1.4 Soporte de Cloud Oracle

Los Servicios de soporte adicionales que se detallan a continuación son aplicables a los Oracle Eloqua Marketing Cloud Services:

- La asistencia no técnica de Servicio al Cliente se proporciona durante el horario laboral habitual de Oracle (8.00 - 20.00 horas, hora local) con arreglo a la dirección principal del Cliente indicada en los Pedidos de los Servicios.

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

Los contactos técnicos del Cliente y los contactos del usuario final pueden acceder al Servicio de soporte telefónico en vivo de los Oracle Eloqua Marketing Cloud Services a través de los números de teléfono y la información de contacto que pueden consultarse en la URL <http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/eloqua/support-1926306.html>.

Anexo B – Servicio Cloud Plataforma de Marketing de Responsys Oracle (Oracle Responsys Marketing Platform Cloud Service)

El presente Anexo es aplicable a la característica adicional del Oracle Responsys Marketing Platform Cloud Service, con la salvedad del Servicio Cloud de Conmutación Automática para Mensajes de Transacción de Responsys (Responsys Automatic Failover for Transactional Messages Cloud Service), y establece las modificaciones que se detallan a continuación en las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle para dicho Servicio Cloud:

1.2 Control de Acceso a la Red

Esta Sección no es aplicable.

Anexo C – Oracle Standalone Cobrowse Cloud Service y Oracle RightNow Cobrowse Cloud Service

El presente Anexo es aplicable al Oracle Standalone Cobrowse Cloud Service y al Oracle RightNow Cobrowse Cloud Service y establece las modificaciones que se detallan a continuación en las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle para dichos Servicios Cloud Oracle:

Acceso

Oracle puede acceder a su entorno de los Servicios para prestar los Servicios Cloud, incluida la prestación del soporte de los Servicios.

1.1 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

Esta Sección no es aplicable.

1.2 Control de Acceso a la Red

Esta Sección no es aplicable a los servidores de grid utilizados para los Servicios Cloud.

1.4 Controles Antivirus

Esta Sección no es aplicable.

1.5 Cortafuegos

Esta Sección no es aplicable a los servidores de grid utilizados para los Servicios Cloud.

1.11 Gestión y Protección de Datos

Esta Sección no es aplicable.

1.11.1 Soportes Físicos (o Media) en Circulación

Esta Sección no es aplicable.

1.11.2 Eliminación de Datos

Esta Sección no es aplicable.

1.11.4 Privacidad de los Datos

Esta Sección no es aplicable.

1.12 Cumplimiento de la Ley

Esta Sección no es aplicable.

3.5.1 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente

Esta Sección no es aplicable.

3.5.3 Cargas de Trabajo Automatizadas

Esta Sección no es aplicable.

4. Política de Gestión de Cambios de Cloud Oracle

La Política de Gestión de Cambios de Cloud Oracle (Sección 4) no es aplicable.

6. Política de Suspensión y Resolución de Cloud Oracle

La Política de Suspensión y Resolución de Cloud Oracle (Sección 6) no es aplicable.

Anexo D – Oracle Marketing Cloud Service (Anteriormente Conocido como “Bluekai”)

El presente Anexo es aplicable al Oracle Marketing Cloud Service (anteriormente conocido como Bluekai) y establece las modificaciones a la Política de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle (las “Políticas de Prestación de Servicios”) para dicho Servicio Cloud. Salvo que en el presente Anexo se especifique lo contrario, cada una de las Secciones que se establecen a continuación se aplicará en sustitución de la Sección original correspondiente de las Políticas de Prestación de Servicios:

Acceso

Oracle puede acceder a su entorno de los Servicios para prestar los Servicios Cloud, incluida la prestación del soporte de los Servicios.

1.1 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

El acceso del Cliente al sistema se realiza a través de Internet. Para acceder al Servicio Cloud Oracle, es posible utilizar tecnología de cifrado SSL o TLS. Las conexiones SSL o TLS se negocian para un cifrado de 128 bits o superior. La clave privada utilizada para generar la clave de cifrado tiene un tamaño mínimo de 2048 bits. La conexión segura SSL o TLS se ha implementado o puede configurarse para todas las aplicaciones basadas en Web con certificación SSL o 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. En algunos casos, un sitio de terceros utilizado con Servicios Cloud que no esté bajo el control de Oracle puede forzar una conexión no cifrada. Puede ocurrir que un sitio de terceros que el Cliente desee integrar con el Servicio Cloud no acepte una conexión cifrada. En el caso de los Servicios Cloud para los que Oracle permite conexiones HTTP con sitios de terceros, Oracle habilitará dichas conexiones HTTP, además de la conexión HTTPS.

1.4 Controles Antivirus

Cloud Oracle utiliza software antivirus estándar en el sector. Los virus detectados se eliminan (o se ponen en cuarentena) de forma automática, y también se genera automáticamente una alerta que pone en marcha el proceso de respuesta a incidencias de Oracle. Las definiciones de virus se actualizan diariamente.

1.7 Medidas Físicas de Seguridad

Oracle proporciona instalaciones seguras para la infraestructura de oficinas, que incluyen:

- El acceso físico a las instalaciones requiere una autorización y se monitoriza.
- En el interior de las instalaciones todas las personas deben llevar en un lugar visible una identificación oficial.
- Los visitantes deben firmar un registro y estar acompañados y/o ser observados en todo momento 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.

Existen medidas físicas de protección adicionales para todas las ubicaciones conjuntas y localizaciones de proveedores de cloud, que actualmente incluyen protecciones que cumplen los estándares SOC2 y/o SOC 1, que incluyen programas de seguridad física apropiados.

1.8 Control de Acceso al Sistema y Gestión de Contraseñas

El acceso a los sistemas de Cloud está controlado y se permite exclusivamente al personal autorizado. Oracle aplica políticas de contraseñas para los componentes de la infraestructura y los sistemas de gestión de la cloud utilizados para operar el entorno Cloud Oracle.

Los controles del acceso al sistema incluyen la autenticación de sistema, la autorización, la aprobación del acceso, el aprovisionamiento y la revocación para empleados y cualquier otra persona considerada “usuario” por Oracle. El Cliente es responsable de la administración de todos los usuarios finales dentro del Servicio;

aunque el Cliente no tiene un acceso directo de gestión de cuentas, deberá dar instrucciones por escrito a Oracle sobre cualquier configuración y cambio de índole administrativa que desee realizar.

1.9 Revisión de los Derechos de Acceso

Las cuentas del sistema operativo y de redes de los empleados de Oracle se revisan periódicamente para garantizar que el nivel de acceso de los empleados sea en todo momento el adecuado. Cuando un empleado deja de serlo, Oracle toma medidas inmediatas para cancelar el acceso físico y el acceso a telefonía y redes del ex empleado.

El Cliente tiene la responsabilidad de gestionar y revisar el acceso en el caso de las cuentas de sus propios empleados; aunque el Cliente no tiene un acceso directo de gestión de cuentas, deberá dar instrucciones por escrito a Oracle sobre cualquier configuración y cambio de índole administrativa que desee realizar.

1.10 Mantenimiento Relacionado con la Seguridad

Oracle lleva a cabo tareas de gestión de cambios y mantenimiento relacionadas con la seguridad, que se definen y describen en la Política de Gestión de Cambios de Cloud Oracle. Cada vez que Oracle ponga a disposición de determinados portales o interfaces de cara al Cliente Oracle un paquete de parches de seguridad, Oracle aplicará y probará el paquete de parches de seguridad en un entorno de ensayo del Servicio Cloud de que se trate. Oracle aplicará el paquete de parches de seguridad al entorno de Producción del Servicio Cloud una vez que complete con éxito las pruebas en el entorno de ensayo.

1.11.1 Soportes Físicos (o Media) en Circulación

Esta Sección no es aplicable.

1.11.4 Privacidad de los Datos

Esta Sección no es aplicable.

1.12 Cumplimiento de la Ley

El Cliente continúa siendo el único responsable de cumplir con la ley en su utilización de cualquier Servicio Cloud Oracle. El Cliente deberá informar a Oracle de cualesquiera requisitos técnicos derivados de sus obligaciones normativas antes de firmar el acuerdo. El Cliente no debe proporcionar a Oracle información de carácter personal, incluida, entre otras, información sobre su salud, su tarjeta de pago u otra información personal confidencial.

2.1 Estrategia de Backup de los Servicios Cloud Oracle

Oracle realiza periódicamente backups de los datos de Producción almacenados en el Servicio Cloud del Cliente, para uso exclusivo de Oracle, con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de desastre. Por lo general, Oracle no actualiza, inserta, suprime ni restablece datos del Cliente en nombre de este. Sin embargo, con carácter excepcional y previa autorización por escrito y pago de tarifas adicionales, Oracle podrá ayudar al Cliente a restaurar datos a partir de backups.

3.2 Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Sistema del Servicio Cloud Oracle

Oracle trabaja para cumplir con los niveles Objetivo de Disponibilidad del Sistema que se indican a continuación, para un periodo de evaluación de un (1) mes natural a partir de la activación por parte de Oracle del Entorno de los Servicios del Cliente del entorno de Producción:

Sistema Aplicable	Objetivo de Disponibilidad del Servicio
Servicio de Producción	99,5 %
Operaciones Servicio Tags y Píxeles	99,9 %

3.3 Definición de Disponibilidad y Tiempo de Inactividad no Programado

Se suprime el segundo punto, que se reproduce a continuación:

- interrupciones programadas, tareas o periodos de mantenimiento programados o interrupciones iniciadas por Oracle a petición o por orden del Cliente con fines de mantenimiento, activación de configuraciones, backups u otros que obliguen a que el Servicio esté fuera de línea durante un periodo de tiempo;

4.1.2 Cambios de Mantenimiento Sustanciales

Con el fin de contribuir a garantizar la estabilidad, la Disponibilidad, la seguridad y el rendimiento continuos de los Servicios Cloud, 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. Cada uno de estos cambios se considera mantenimiento programado y puede hacer que los Servicios Cloud no estén Disponibles durante un máximo de veinticuatro (24) horas. Cada uno de estos cambios se programa para que tenga lugar simultáneamente con el mantenimiento del sistema básico o con el periodo de mejora del programa. Oracle se esforzará por notificar con un preaviso de hasta sesenta (60) días la falta de Disponibilidad prevista.

6.1 Resolución de los Servicios Cloud

Las Secciones 6.1.2, 6.1.3 y 6.1.4 no son aplicables.

6.1.1 Resolución de los Servicios Cloud

Durante un máximo de ciento veintiún (121) días a partir de la resolución o expiración de los Servicios de Producción con arreglo al Pedido, Oracle pondrá a disposición del Cliente datos de Producción para que este pueda recuperarlos. Oracle no tiene obligación alguna de conservar los datos para fines de recuperación por parte del Cliente una vez finalizado el citado plazo de ciento veintiún (121) días a partir de la resolución. Los Identificadores de Soporte al Cliente Oracle (CSI, del inglés "Customer Support Identifiers") se suprimen al final del periodo de ciento veintiún (121) días.