



Políticas de Prestación y Alojamiento en la Nube de Oracle



Fecha de Entrada en Vigencia: Junio de 2023; Versión 3.5

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| Descripción General | 4 |
| 1. Política de Seguridad de la Nube de Oracle | 5 |
| 1.1 Prácticas de Seguridad de la Información de Oracle. Aspectos Generales | 5 |
| 1.2 Medidas Físicas de Protección de la Seguridad | 5 |
| 1.3 Controles de Acceso al Sistema | 6 |
| 1.4 Controles de Acceso a los Datos | 7 |
| 1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas | 7 |
| 1.6 Control de Entrada de Datos | 7 |
| 1.7 Segregación de Datos y Redes | 7 |
| 1.8 Confidencialidad y Capacitación | 7 |
| 1.9 Gestión de Activos | 8 |
| 1.10 Políticas de Seguridad de la Información Interna de Oracle | 8 |
| 1.11 Revisiones Internas de la Seguridad y Exigencia de Cumplimiento | 8 |
| 1.12 Revisiones Externas | 8 |
| 1.13 Garantía de Seguridad del Software de Oracle | 8 |
| 1.14 Registros de Seguridad | 9 |
| 1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad | 9 |
| 2. Política de Continuidad del Servicio en la Nube de Oracle | 9 |
| 2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios en la Nube de Oracle | 9 |
| 2.2 Estrategia de Copia de Seguridad de los Servicios en la Nube de Oracle | 10 |
| 2.3 Continuidad Empresarial (<i>Business Continuity</i> , BC) de Oracle | 10 |
| 3. Acuerdo sobre Nivel de Servicio en la Nube de Oracle | 10 |
| 3.1 Horario de Operación | 10 |
| 3.2 Disponibilidad del Servicio | 10 |
| 3.2.1 Medición de Disponibilidad | 11 |
| 3.2.2 Presentación de Informes de Disponibilidad | 11 |
| 3.2.3 Créditos por Servicio | 11 |
| 3.3 Definición de Tiempo de Inactividad No Programado | 11 |
| 3.4 Monitoreo | 12 |
| 3.4.1 Componentes Monitoreados | 12 |
| 3.4.2 Herramientas de Monitoreo y Prueba del Cliente | 12 |
| 4. Política de Gestión de Cambios de los Servicios en la Nube de Oracle | 13 |
| 4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de la Nube de Oracle | 13 |
| 4.1.1 Mantenimiento Crítico de la Seguridad | 13 |
| 4.1.2 Migraciones del Centro de Datos | 13 |
| 4.2 Versiones de Software | 14 |
| 4.2.1 Actualizaciones de Software | 14 |
| 4.2.2 Fin de Ciclo de Vida | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Política de Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle | 14 |
| 5.1 Términos del Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle | 14 |
| 5.1.1 Tarifas de Soporte | 14 |
| 5.1.2 Período de Soporte | 14 |
| 5.1.3 Contactos Técnicos | 15 |
| 5.1.4 Soporte de la Nube de Oracle | 15 |
| 5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de los Servicios en la Nube de Oracle | 15 |
| 5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de los Servicios en la Nube de Oracle | 15 |
| 5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo | 16 |
| 5.3 Definiciones de Severidad | 16 |
| 5.3.1 Severidad 1 | 16 |
| 5.3.2 Severidad 2 | 17 |
| 5.3.3 Severidad 3 | 17 |
| 5.3.4 Severidad 4 | 17 |
| 5.4 Cambio del Nivel de Severidad de una Solicitud de Servicio | 17 |
| 5.4.1 Nivel de Severidad Inicial | 17 |
| 5.4.2 Reducción del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio | 17 |
| 5.4.3 Aumento del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio | 17 |
| 5.4.4 Observancia de las Definiciones de Niveles de Severidad | 17 |
| 5.5 Remisión de la Solicitud de Servicio a una Instancia Superior | 17 |
| 6. Política de Suspensión y Terminación de los Servicios en la Nube de Oracle | 18 |
| 6.1 Terminación de los Servicios en la Nube de Oracle | 18 |
| 6.2 Terminación de Servicios Piloto | 18 |
| 7. USO DE LOS SERVICIOS | 19 |

DESCRIPCIÓN GENERAL

Estas Políticas de Prestación y Alojamiento en la Nube de Oracle (estas “Políticas de Prestación”) describen los Servicios en la Nube (*Cloud Services*) de Oracle que Usted ha ordenado. Estas Políticas de Prestación pueden hacer referencia a otros documentos de políticas de la Nube de Oracle (*Oracle Cloud*); toda referencia al término “Cliente” en estas Políticas de Prestación o en cualquiera de tales documentos de políticas se interpretará como referencia al término “Su” tal como se define en Su orden.

Las referencias en estas Políticas de Prestación a una “Región del Centro de Datos” de los Servicios en la Nube aluden a la región geográfica indicada en Su orden para tales Servicios o, si corresponde, a la región geográfica que Usted ha seleccionado al activar la instancia de producción de dichos Servicios. A los efectos de la Región del Centro de Datos aplicable a los Servicios en la Nube que Usted ha ordenado, se aplica lo siguiente:

- “Europa” se refiere a los países miembros de la Unión Europea, el Reino Unido y Suiza, en forma conjunta; y
- “APAC” se refiere a la geografía de Asia-Pacífico, excepto China, ya que Oracle no tiene centros de datos en China.

Con respecto a los Servicios en la Nube de Oracle que Usted ha ordenado, Su Contenido se almacenará en la Región del Centro de Datos aplicable a dichos Servicios. Oracle podrá replicar Su Contenido en otras ubicaciones dentro de la Región del Centro de Datos identificada para mantener la redundancia de los datos. Los términos escritos con mayúscula pero no definidos de otro modo en estas Políticas de Prestación tendrán los significados que se les atribuyen en el contrato de Oracle, Su orden o la política, según corresponda. Estas Políticas de Prestación se actualizan cada dos años.

Su orden o las Especificaciones del Servicio de Oracle (tal como se definen en Su contrato de Servicios en la Nube de Oracle que incluye la documentación del Pilar de los Servicios en la Nube de Oracle, las Descripciones de los Servicios y definiciones adicionales establecidas en el Contrato de Servicios en la Nube de Oracle) pueden incluir detalles o excepciones adicionales en relación con determinados Servicios en la Nube de Oracle. La documentación del Pilar del Servicio en la Nube de Oracle, las Descripciones de los Servicios y la Documentación del Programa de los Servicios en la Nube de Oracle pueden consultarse en www.oracle.com/contracts.

Los Servicios en la Nube de Oracle se prestan de conformidad con los términos del contrato de Oracle, Su orden y las Especificaciones del Servicio aplicables a dichos Servicios. La prestación de los Servicios en la Nube de Oracle por parte de Oracle está condicionada al cumplimiento por parte de Usted y de Sus Usuarios de Sus obligaciones y responsabilidades definidas en tales documentos y políticas incorporadas. Estas Políticas de Prestación y los documentos citados en las mismas están sujetos a modificaciones a discreción de Oracle; no obstante, las modificaciones que Oracle efectúe a las políticas no tendrán como consecuencia una reducción substancial en el nivel de rendimiento, funcionalidad, seguridad o disponibilidad de los Servicios en la Nube de Oracle prestados durante el Período de Servicios de Su orden.

Los Servicios en la Nube de Oracle se despliegan en centros de datos o proveedores de servicios de infraestructura externos contratados por Oracle, a excepción de los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente (*Oracle Cloud at Customer Services*). Los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente son Servicios en la Nube Pública (*Public Cloud*) que se despliegan en Su centro de datos o en el centro de datos de un tercero contratado por Usted. Usted puede adquirir estos Servicios en forma independiente. De lo contrario, los servicios pueden desplegarse como la plataforma subyacente de otros Servicios en la Nube de Oracle. Para los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente, Oracle

entregará en Su centro de datos ciertos componentes de hardware (lo que incluye equipo de puerta de enlace [*gateway*]), que Oracle necesita para operar estos Servicios. Usted es responsable de proporcionar espacio adecuado, energía eléctrica, y enfriamiento para desplegar el hardware de Oracle (incluido el equipo de puerta de enlace) y de garantizar una conectividad de red adecuada a fin de que la división de Operaciones de los Servicios en la Nube de Oracle acceda a los servicios. Oracle es exclusivamente responsable del mantenimiento de los componentes de hardware de Oracle (incluido el equipo de puerta de enlace).

Estas Políticas de Prestación no se aplican a Oracle BigMachines Express o aquellas otras ofertas de Servicios en la Nube de Oracle que Oracle especifique en Su orden o en las respectivas Descripciones de los Servicios.

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA NUBE DE ORACLE

1.1 Prácticas de Seguridad de la Información de Oracle. Aspectos Generales

Oracle ha adoptado controles y prácticas de seguridad para los Servicios en la Nube de Oracle que están diseñadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de Su Contenido que Oracle aloja en Sus Servicios en la Nube de Oracle y para proteger Su Contenido de cualquier actividad de procesamiento autorizada como la pérdida o destrucción ilícita de datos. Oracle trabaja en forma continua para reforzar y mejorar esos controles y prácticas de seguridad.

Los Servicios en la Nube de Oracle funcionan bajo prácticas que cumplen con el Código de Prácticas ISO/IEC 27002 para controles de seguridad de la información, del cual se selecciona un conjunto completo de controles. Los Servicios en la Nube de Oracle están armonizados con las normas 800-53 y 800-171 del Instituto Nacional de Normas y Tecnología (*National Institute of Standards and Technology*, "NIST").

Las prácticas de seguridad de la información de la Nube de Oracle establecen y rigen áreas de seguridad aplicables a los Servicios en la Nube de Oracle y al uso que Usted hace de dichos Servicios en la Nube de Oracle.

El personal de Oracle (que incluye empleados, contratistas y empleados temporarios) se encuentran sujetos a las prácticas de seguridad de la información de Oracle y a aquellas políticas adicionales que rigen su relación de empleo o los servicios que prestan a Oracle.

Oracle adopta un enfoque holístico respecto de la seguridad de la información, al implementar una estrategia de seguridad de la defensa de múltiples niveles, en la que las prácticas y los procedimientos de seguridad de la red, el sistema operativo, la base de datos y el software se complementan entre sí con fuertes controles internos, gestión y supervisión.

Para aquellos Servicios en la Nube de Oracle que le permiten configurar Su postura de seguridad, salvo que se especifique lo contrario, Usted es responsable de configurar, operar, mantener y proteger los sistemas operativos y otro software asociado de estos Servicios en la Nube de Oracle seleccionados (incluido Su Contenido) que no sea provisto por Oracle. Usted es responsable de mantener medidas apropiadas de seguridad, protección y copia de seguridad (*backup*) de Su Contenido, lo que puede incluir el uso de tecnología de cifrado destinada a proteger Su Contenido contra el acceso no autorizado y la rutina de archivar Su Contenido.

1.2 Medidas Físicas de Protección de la Seguridad

Oracle emplea medidas diseñadas para evitar que personas no autorizadas obtengan acceso a instalaciones informáticas en las que se aloja Su Contenido, tales como el uso de personal de seguridad, edificios seguros, y establecimientos de centros de datos designados. Oracle proporciona

instalaciones informáticas protegidas tanto para ubicaciones de oficinas como para infraestructura de nube de producción. Los controles comunes entre ubicaciones de oficinas y co-ubicaciones/centros de datos controlados por Oracle actualmente incluyen, entre otros, los siguientes:

- El acceso físico requiere autorización y es monitoreado
- Todos los empleados y visitantes deben usar una identificación oficial en forma visible mientras se encuentren en el sitio
- Los visitantes deben firmar un libro de registro de visitas y ser acompañados y/u observados mientras permanezcan en el sitio
- Se controla la posesión de llaves/tarjetas de acceso y la capacidad de acceder a las ubicaciones. El personal que deja su empleo en Oracle debe devolver las llaves/tarjetas

Existen otras medidas físicas de protección de la seguridad implementadas para los centros de datos en la Nube controlados por Oracle, que en la actualidad incluyen medidas de protección tales como:

- Los establecimientos son monitoreados por CCTV
- Las entradas están protegidas por barreras físicas diseñadas para evitar el ingreso no autorizado de vehículos
- Las entradas están vigiladas las 24 horas el día, los 365 días del año, por guardias de seguridad que realizan un reconocimiento visual de identidad y gestionan el acompañamiento de los visitantes
- Medidas de protección relacionadas con riesgos ambientales
- Todo movimiento físico de equipos se controla mediante recibos de entrega en mano y otros procedimientos autorizados de control de cambios
- Los cables de la red están protegidos por conductos y, en lo posible, se evita que atraviesen áreas públicas

Esta sección no se aplica a los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente (*Oracle Cloud at Customer Services*). Usted debe proporcionar Sus propias instalaciones informáticas seguras para el alojamiento y la operación del hardware relacionado con los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente (incluido el equipo de la puerta de enlace) y las conexiones de red que sean necesarias para que Oracle pueda prestar los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente.

1.3 Controles de Acceso al Sistema

Las políticas de Oracle exigen la aplicación de los siguientes controles: autenticación mediante contraseñas y/o autenticación multifactor, controles de autorización documentados y registro de acceso. Todo acceso remoto a Oracle Cloud Network (la Red en la Nube de Oracle) por parte del personal de Oracle que tenga acceso a Su Contenido está restringido mediante el uso de una Red Privada Virtual, que utiliza autenticación multifactor. Además del uso requerido de una Red Privada Virtual, antes de que el personal de Oracle tenga acceso a la Red en la Nube de Oracle, Oracle realiza comprobaciones de la situación del dispositivo y cuenta con controles, como *hosts* bastión. Oracle prohíbe (a través de controles tanto técnicos como de políticas) el uso de dispositivos personales para acceder a la Oracle Cloud Network y a los Servicios en la Nube de Oracle.

Para los Servicios en la Nube alojados en Oracle: (i) los inicios de sesión en los Servicios en la Nube se registran; y (ii) el acceso lógico a los centros de datos es restringido y protegido.

1.4 Controles de Acceso a los Datos

Para los componentes del servicio administrados por Oracle, el acceso de Oracle a Su Contenido está limitado a personal autorizado que tenga necesidad de conocerlo.

Con respecto al personal de Oracle que acceda a los Servicios en la Nube de Oracle (incluido el acceso a Su Contenido que resida en los Servicios en la Nube de Oracle), Oracle aplica Controles de Acceso Basados en la Función (*Role Based Access Controls*, RBAC) y emplea los principios de gestión del acceso de “necesidad de conocimiento”, “privilegios mínimos” y “segregación de funciones”. Además, Oracle proporciona un mecanismo mediante el cual Usted controla el acceso de Sus Usuarios a los Servicios en la Nube de Oracle y a Su Contenido.

1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas

Su acceso a los Servicios en la Nube de Oracle es a través de un protocolo de comunicación seguro proporcionado por Oracle. Si el acceso es a través de una conexión habilitada para Seguridad de la Capa de Transporte (*Transport Layer Security*, TLS), esa conexión se negocia para un cifrado de al menos 128 bits. La clave privada que se utiliza para generar la clave de cifrado es de al menos 2048 bits. El cifrado TLS es implementado o configurable para todas las aplicaciones con certificado TLS basadas en la Web y desplegadas en Oracle. Se recomienda utilizar los navegadores más recientes certificados para los programas de Oracle, que son compatibles con cifrados de mayor intensidad y cuentan con mejoras en la seguridad, para establecer la conexión con programas habilitados vía Web. La lista de navegadores certificados para cada versión de los Servicios en la Nube de Oracle se pondrá a disposición a través de un portal accesible para Usted o en la correspondiente Descripción del Servicio de los Servicios en la Nube de Oracle. En algunos casos, es posible que el sitio de un tercero que Usted desea integrar a los Servicios en la Nube de Oracle, como por ejemplo el servicio de una red social, no acepte una conexión cifrada. Para aquellos Servicios en la Nube de Oracle en los que las conexiones HTTP con el sitio del tercero están permitidas por Oracle, Oracle habilitará tales conexiones HTTP en forma adicional a la conexión HTTPS.

1.6 Control de Entrada de Datos

El origen de Su Contenido se encuentra bajo Su control y Su responsabilidad. Además, la integración de Su Contenido en los Servicios en la Nube de Oracle es administrada por Usted.

1.7 Segregación de Datos y Redes

Su Contenido está lógicamente o físicamente segregado del contenido de otros clientes alojado en los Servicios en la Nube de Oracle. Todas las redes de Oracle Cloud están separadas de las redes corporativas de Oracle.

1.8 Confidencialidad y Capacitación

El personal de Oracle se encuentra sujeto a contratos de confidencialidad y debe cumplir con una capacitación sobre concientización en materia de protección de la información tras su contratación. A partir de entonces, todo el personal de Oracle debe cumplir con una capacitación en forma periódica de acuerdo con las políticas aplicables de capacitación sobre concientización en materia de seguridad y privacidad de Oracle.

1.9 Gestión de Activos

Oracle es responsable de la protección y el inventario de los activos de los Servicios en la Nube de Oracle. Las responsabilidades pueden incluir la revisión y autorización de las solicitudes de acceso a quienes tengan una necesidad de negocio y el mantenimiento de un inventario de los activos.

Usted es responsable de los activos que Usted controla y que utilizan o se integran con los Servicios en la Nube de Oracle, lo que incluye: determinar la clasificación adecuada de la información correspondiente a Su Contenido y si los controles documentados provistos por los Servicios en la Nube de Oracle son apropiados para Su Contenido. Usted debe contar con, u obtener, los consentimientos u otros fundamentos jurídicos necesarios en relación con la recopilación y el uso de la información proporcionada por los titulares de los datos, incluidos los consentimientos u otros fundamentos jurídicos necesarios para prestar los Servicios en la Nube de Oracle.

1.10 Políticas de Seguridad de la Información Interna de Oracle

Las políticas de seguridad de la información de la Nube de Oracle establecen y rigen áreas de seguridad aplicables a los Servicios en la Nube de Oracle y al uso que Usted hace de dichos servicios. El personal de Oracle se encuentra sujeto a las Políticas de Seguridad de la Información Corporativa de Oracle y a aquellas políticas adicionales que rigen su relación de empleo o los servicios que prestan para Oracle. El Programa de Seguridad de la Información (*Information Security Program*, "ISP") de Oracle consta de políticas documentadas que consideran factores de riesgo, tales como factores cibernéticos y de seguridad, acompañados de los procedimientos derivados, las pautas y las normas pertinentes que se requieren para la efectiva puesta en práctica de la política. El ISP de Oracle está diseñado para garantizar la confidencialidad, la integridad, la privacidad, la continuidad y la disponibilidad de Su Contenido alojado por Oracle en Sus Servicios en la Nube de Oracle mediante prácticas y controles eficaces de gestión de la seguridad. El ISP de Oracle es revisado anualmente por el Comité de Supervisión de la Seguridad de Oracle y actualizado según sea necesario.

1.11 Revisiones Internas de la Seguridad y Exigencia de Cumplimiento

Oracle emplea procesos internos para probar, evaluar, valorar y mantener en forma periódica la eficacia de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se describen en esta sección.

1.12 Revisiones Externas

Oracle puede llevar a cabo revisiones independientes de los Servicios en la Nube de Oracle a través de terceros en las siguientes áreas (el alcance de tales revisiones puede variar por Servicio y por país):

- Informes SOC 1 (basado en la Declaración de Normas para Trabajos de Atestación [*Statement on Standards for Attestation Engagements*, SSAE] N.º 18) y/o SOC 2 (basado en los Criterios de Trust Services)
- Otras pruebas de seguridad a cargo de terceros independientes a fin de evaluar la eficacia de los controles técnicos y administrativos

La información pertinente de estas revisiones podrá ponerse a disposición de los clientes.

1.13 Garantía de Seguridad del Software de Oracle

La Garantía de Seguridad del Software de Oracle (*Oracle Software Security Assurance*, OSSA) es la metodología de Oracle para incorporar la seguridad en el diseño, la configuración (*build*), la prueba y el

mantenimiento de sus productos y servicios, incluidos los Servicios en la Nube de Oracle. El programa de OSSA se describe en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

1.14 Registros de Seguridad

Se generan registros de actividades relacionadas con la seguridad en los sistemas operativos. Los sistemas están configurados para registrar actividades de seguridad predeterminadas, el acceso a la información o a los programas, eventos del sistema como alertas, mensajes de consola y errores del sistema. Oracle analiza los registros con fines forenses y los incidentes; las actividades anómalas identificadas se incorporan al proceso de gestión de incidentes. Los registros de seguridad se almacenan en el sistema de Gestión de Información y Eventos de Seguridad (o sistema equivalente) en un formato nativo e inalterado y se conservan de conformidad con las políticas internas de Oracle. Dichos registros se conservan en línea por un plazo mínimo de 1 año. Estos registros son conservados y utilizados por Oracle para nuestras operaciones internas de seguridad de los Servicios en la Nube de Oracle.

1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad

Usted es responsable de:

- Implementar Su propio sistema integral de seguridad y políticas, normas y procedimientos operativos, de acuerdo con Sus evaluaciones de riesgos y requisitos de negocio
- Asegurarse de que los dispositivos del usuario final cumplan con los requisitos del navegador Web y los requisitos mínimos de ancho de banda de red para acceder a los Servicios en la Nube de Oracle
- Gestionar los controles de seguridad de los dispositivos del cliente, de modo que se lleven a cabo comprobaciones para detectar virus y software malicioso (*malware*) en los datos o archivos antes de importar o cargar datos en los Servicios en la Nube de Oracle
- Mantener cuentas administradas por el Cliente de acuerdo con Sus políticas y buenas prácticas de seguridad
- En forma adicional, para los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente, Usted es responsable de lo siguiente:
 - Seguridad física y de red adecuada
 - Monitoreo de la seguridad para reducir el riesgo de amenazas en tiempo real e impedir el acceso no autorizado a Sus Servicios en la Nube de Oracle desde Sus redes; esto incluye sistemas de detección de intrusiones, controles de acceso, cortafuegos (*firewalls*) y cualquier otro monitoreo de las redes, así cualesquiera herramientas de administración gestionadas por Usted.

2. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN LA NUBE DE ORACLE

2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios en la Nube de Oracle

Oracle despliega los Servicios en la Nube de Oracle en infraestructura informática resiliente diseñada para mantener la disponibilidad y continuidad del servicio en caso de un incidente que afecte los Servicios. Los centros de datos contratados por Oracle para alojar los Servicios en la Nube de Oracle

tienen redundancia de energía y componentes que cuentan con generadores de reserva, y Oracle podrá incorporar redundancia en una o más capas, tales como infraestructura de red, servidores de programas, servidores de base de datos, y/o almacenamiento.

2.2 Estrategia de Copia de Seguridad de los Servicios en la Nube de Oracle

Oracle efectúa en forma periódica copias de seguridad de Su Contenido en su instancia de producción de los Servicios en la Nube de Oracle para el uso exclusivo de Oracle a fin de reducir al mínimo la pérdida de datos en caso de un incidente. Las copias de seguridad de producción se almacenan en el sitio principal utilizado para prestar los Servicios en la Nube de Oracle y también podrán almacenarse en un lugar alternativo a los efectos de su conservación. En general, una copia de seguridad se conserva en línea o sin conexión por un período de al menos 60 días a partir de la fecha en que se efectúa dicha copia de seguridad. En general, Oracle no actualiza, introduce, elimina ni recupera Sus datos en Su nombre. Sin embargo, con carácter excepcional y sujeto a la aprobación por escrito, Oracle podrá brindarle asistencia para recuperar los datos que Usted haya perdido como consecuencia de Sus propias acciones.

Para aquellos Servicios en la Nube de Oracle que le permiten configurar copias de seguridad de acuerdo con Sus propias políticas, Usted es responsable de realizar copias de seguridad y restauraciones de Su Contenido. Además, se recomienda que Usted elabore un plan de continuidad empresarial a fin de garantizar la continuidad de Sus propias operaciones en caso de desastre.

2.3 Continuidad Empresarial (*Business Continuity, BC*) de Oracle

Oracle mantendrá en todo momento durante el plazo de vigencia un plan en lo que respecta a las operaciones internas de Oracle con el objetivo de minimizar cualquier interrupción en la prestación de los servicios en caso de que se produzca un desastre, una interrupción o un evento de fuerza mayor (“Plan de BC”).

El Plan de BC establece, documenta e implementa procesos, procedimientos y controles para garantizar que las disposiciones de seguridad aplicables a los Servicios en la Nube de Oracle no se reduzcan en caso de que se invoque el Plan de BC. El propósito del Plan de BC es proporcionar, entre otras cosas, resiliencia a las operaciones internas de Oracle para la continuidad y el mantenimiento de los Servicios en la Nube de Oracle con independencia de la causa.

3. ACUERDO SOBRE NIVEL DE SERVICIO EN LA NUBE DE ORACLE

3.1 Horario de Operación

Los Servicios en la Nube de Oracle están diseñados para estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, excepto durante los períodos de mantenimiento, actualizaciones tecnológicas y de acuerdo con lo establecido de otro modo en el contrato de Oracle, Su orden y este *Acuerdo sobre Nivel de Servicio en la Nube de Oracle*.

3.2 Disponibilidad del Servicio

A partir de la activación por parte de Oracle de Su Servicio en la Nube de Oracle de producción, Oracle trabaja para cumplir con un Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio, u Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio, del 99,9 %. Esto es acorde a los términos establecidos en la documentación del Pilar del Servicio en la Nube de Oracle correspondiente al respectivo Servicio en la Nube de Oracle (o a cualquier otro Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio u Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio especificado por Oracle para el respectivo Servicio en la Nube de Oracle en dicha documentación).

Lo anterior se encuentra condicionado a que Usted cumpla con los requisitos mínimos de configuración técnica recomendados por Oracle para acceder y usar los Servicios en la Nube de Oracle desde Su infraestructura de red y las estaciones de trabajo de Sus usuarios de acuerdo con lo establecido en la Documentación del Programa correspondiente a los Servicios en la Nube de Oracle aplicables.

3.2.1 Medición de Disponibilidad

Tras el fin de cada mes calendario del respectivo Período de Servicios, Oracle mide el Nivel de Disponibilidad del Servicio o Tiempo de Actividad del Servicio en el mes inmediatamente anterior dividiendo la diferencia entre el número total de minutos del período de medición mensual y cualquier Tiempo de Inactividad No Programado (tal como se define más adelante) por el número total de minutos del período de medición y multiplicando el resultado por 100 para obtener un porcentaje.

$$\left(\frac{\text{Número de minutos en el mes} - \text{Número de minutos de tiempo de inactividad no programado}}{\text{Número de minutos en el mes}} \right) * 100$$

Número de minutos en un mes de 30 días = 30 días * 24 horas en el día * 60 minutos en una hora

Número de minutos no programados en el mes = minutos de tiempo de inactividad no programado definido en la sección 3.3 (Definición de Tiempo de Inactividad No Programado) a continuación.

Ejemplo: Junio tiene 30 días = 30*24*60 = 43.200 minutos en el mes

Si en el mes de junio se produjeran 90 minutos de inactividad no programado, la ecuación sería:

$$(43.200 - 90)/43.200 * 100 = 99,8 \% \text{ Disponibilidad del Nivel de Servicio}$$

3.2.2 Presentación de Informes de Disponibilidad

Oracle le proporcionará métricas relativas al Nivel de Disponibilidad del Servicio correspondiente a los Servicios en la Nube de Oracle que Usted ha adquirido en virtud de Su orden, ya sea a través de una modalidad de autoservicio o mediante una Solicitud de Servicio presentada por Usted a Oracle en la que solicite las métricas.

3.2.3 Créditos por Servicio

Usted podrá recibir Créditos por Servicio en caso de que el Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio o el Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio de los Servicios en la Nube de Oracle que Usted adquirió conforme a Su orden sea inferior al Objetivo de Nivel de Disponibilidad del Servicio o al Objetivo de Tiempo de Actividad del Servicio definidos que sean aplicables a dichos Servicios. Los Créditos por Servicio se definen en la documentación del Pilar del Servicio en la Nube de Oracle o en las Descripciones de los Servicios correspondientes a los Servicios en la Nube de Oracle que Usted ha adquirido. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta sección, si Su orden con Oracle o las Especificaciones del Servicio aplicables a su orden correspondiente a un Servicio en la Nube de Oracle determinado otorga el derecho a recibir una cantidad mayor de Créditos por Servicio, Usted podrá recibir los Créditos por Servicio conforme a la cláusula que disponga la cantidad mayor de Créditos por Servicio a su favor, pero no podrá recuperar Créditos por Servicio en virtud de varias cláusulas aplicables al mismo caso.

3.3 Definición de Tiempo de Inactividad No Programado

Los Servicios en la Nube de Oracle están desplegados en instalaciones informáticas resilientes con infraestructura resiliente, conexiones de redes redundantes, y energía en cada instalación de alojamiento.

“Tiempo de Inactividad No Programado” se refiere a cualquier período durante el cual un problema con los Servicios en la Nube de Oracle impide Su conectividad. El Tiempo de Inactividad No Programado no incluye ningún período durante el cual los Servicios en la Nube de Oracle o cualquier componente de los Servicios en la Nube de Oracle no estén disponibles debido a: (i) mantenimiento programado, (ii) circunstancias ajenas del control de Oracle y otros eventos de fuerza mayor (p. ej., interrupciones del servicio iniciadas a Su solicitud, interrupciones del servicio causadas por infraestructura que no pertenezca a Oracle, tales como equipos eléctricos, de redes, de telecomunicaciones, u otros equipos de conectividad, ataques de seguridad, desastres naturales, o acontecimientos políticos), (iii) cualquier acción u omisión Suya, de Sus Usuarios o de cualquier tercero (salvo cualesquiera agentes y contratistas de Oracle que hayan sido contratados por Oracle para prestar los correspondientes Servicios en la Nube) o (iv) cualquier suspensión efectuada por Oracle que esté permitida en virtud de Su contrato con Oracle o Su orden. Además, con respecto a los Servicios en la Nube de Oracle en el Cliente (*Oracle Cloud at Customer*), el Tiempo de Inactividad No Programado tampoco incluye el tiempo de inactividad u otra falta de disponibilidad (i) de Su centro de datos (p. ej., por mantenimiento) o (ii) que ocurra fuera de las horas en el sitio definidas en Su orden para el personal de Operaciones en la Nube de Oracle en Su centro de datos.

3.4 Monitoreo

Oracle utiliza diversas herramientas de software para monitorear la disponibilidad y el rendimiento de los Servicios en la Nube de Oracle y el funcionamiento de los componentes de la red y la infraestructura. Oracle no monitorea ni aborda desviaciones sufridas por cualquier componente que no sea administrado por Oracle que Usted utilice en los Servicios en la Nube de Oracle, tales como aplicaciones que no sean de Oracle.

3.4.1 Componentes Monitoreados

Oracle monitorea el hardware que soporta los Servicios en la Nube de Oracle, y actualmente genera alertas para componentes monitoreados de la red, tales como CPU, memoria, almacenamiento y bases de datos, entre otros. El personal de Operaciones de los Servicios en la Nube de Oracle monitorea las alertas asociadas a desviaciones de los umbrales definidos por Oracle, y sigue procedimientos operativos estándar para investigar y resolver los problemas subyacentes.

3.4.2 Herramientas de Monitoreo y Prueba del Cliente

Oracle le permite a Usted llevar a cabo pruebas funcionales limitadas para los Servicios en la Nube de Oracle en Su instancia de prueba. Las reglas específicas aplicables a las pruebas pueden consultarse en la Documentación del Programa.

Oracle lleva a cabo en forma periódica pruebas de penetración y vulnerabilidad y evaluaciones de seguridad relacionadas con la infraestructura, las plataformas y aplicaciones de la Nube de Oracle a fin de validar y mejorar la seguridad general de los Servicios en la Nube de Oracle. La Documentación del Programa de los Servicios en la Nube de Oracle describe cuándo y cómo Usted puede evaluar o probar cualquier componente administrado o creado por Usted en los Servicios en la Nube de Oracle, lo que incluye aplicaciones no Oracle, bases de datos no Oracle, otro software no Oracle aplicable, códigos, o el uso de herramientas de extracción (*scraping*) de datos.

Oracle se reserva el derecho de eliminar o inhabilitar el acceso a cualquier herramienta o tecnología que viole las pautas establecidas en esta sección o la respectiva Documentación del Programa de los Servicios en la Nube de Oracle, sin que ello genere responsabilidad alguna frente a Usted.

4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE DE ORACLE

4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de la Nube de Oracle

Los equipos de Operaciones de los Servicios en la Nube de Oracle efectúan cambios a la infraestructura de hardware en la nube, el software operativo, el software del producto y el software de aplicaciones de soporte que Oracle proporciona como parte de los Servicios en la Nube de Oracle, para mantener la estabilidad operativa, la disponibilidad, la seguridad, el rendimiento y la vigencia de los Servicios en la Nube de Oracle. Oracle sigue procedimientos formales de gestión de cambios para llevar a cabo la revisión, las pruebas, y la aprobación de los cambios antes de su aplicación en el servicio de producción.

Los cambios efectuados a través de procedimientos de gestión de cambios incluyen actividades de mantenimiento del servicio y del sistema, actualizaciones y mejoras, así como también cambios específicos para el cliente. Los procedimientos de gestión de cambios de los Servicios en la Nube de Oracle están diseñados para reducir al mínimo la interrupción del servicio durante la implementación de los cambios.

Oracle reserva períodos de mantenimiento específicos para cambios que pueden requerir que los Servicios en la Nube de Oracle no se encuentren disponibles durante el período de mantenimiento. Oracle se esfuerza por asegurar que los procedimientos de gestión de cambios se lleven a cabo durante ventanas de mantenimiento programadas (de las que Oracle avisará con antelación), considerando a la vez los períodos de tráfico reducido y los requisitos geográficos.

Oracle notificará con anticipación las modificaciones en la programación de las ventanas de mantenimiento. En lo que respecta a mejoras y cambios específicos para el Cliente, en la medida de lo posible, Oracle coordinará los períodos de mantenimiento con Usted.

Respecto de aquellos cambios que podrían causar una interrupción del servicio, la duración de los períodos de mantenimiento para el mantenimiento programado no está incluida en el cálculo de los minutos de Tiempo de Inactividad No Programado del período de medición mensual para el Nivel de Disponibilidad del Servicio (ver el *Acuerdo sobre Nivel de Servicio en la Nube de Oracle* más arriba). Oracle emplea esfuerzos comercialmente razonables para reducir al mínimo el uso de estos períodos de mantenimiento reservados y la duración de los eventos de mantenimiento que causen interrupciones del servicio.

Para aquellos Servicios en la Nube de Oracle que le permiten llevar a cabo actividades de mantenimiento, Usted es responsable de configurar y mantener los sistemas operativos y otro software asociado.

4.1.1 Mantenimiento Crítico de la Seguridad

Es posible que Oracle deba llevar a cabo mantenimiento crítico de la seguridad para proteger la seguridad de los Servicios en la Nube de Oracle. El mantenimiento crítico de la seguridad se requiere para hacer frente a una situación apremiante (p. ej., una vulnerabilidad de la seguridad) en el Servicio en la Nube de Oracle o la infraestructura de Oracle que no puede ser abordada salvo como una emergencia. Oracle trabaja para reducir al mínimo el uso del mantenimiento crítico de la seguridad y, en la medida de lo razonable, trabajará para notificar con 24 horas de anticipación cualquier mantenimiento crítico de la seguridad que requiera una interrupción del servicio fuera de los períodos de mantenimiento programados.

4.1.2 Migraciones del Centro de Datos

Oracle podrá migrar Sus Servicios en la Nube de Oracle desplegados en centros de datos contratados por Oracle entre centros de datos de producción en la misma Región del Centro de Datos cuando Oracle lo considere necesario o en caso de recuperación ante desastres. Para migraciones del centro de datos con finalidades distintas de la recuperación ante desastres, Oracle le notificará con una anticipación mínima de 30 días.

4.2 Versiones de Software

4.2.1 Actualizaciones de Software

Oracle exige que todos los clientes de los Servicios en la Nube de Oracle mantengan actualizadas las versiones de software de los Servicios en la Nube de Oracle de acuerdo con las versiones de software que Oracle designe como Disponibles a Nivel General (*Generally Available, GA*) para dichos Servicios en la Nube de Oracle. Las actualizaciones de software seguirán al lanzamiento de cada versión GA y son necesarias para los Servicios en la Nube de Oracle a fin de mantener la vigencia de la versión. Las obligaciones de Oracle en virtud de estas Políticas de Prestación (que incluyen la *Política de Continuidad del Servicio en la Nube de Oracle*, el *Acuerdo sobre Nivel de Servicio en la Nube de Oracle* y la *Política de Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle*) dependen de que Usted mantenga vigente la versión GA. Oracle no es responsable de problemas de rendimiento, funcionalidad, disponibilidad o seguridad con los Servicios en la Nube de Oracle que sean consecuencia de la ejecución de versiones anteriores.

4.2.2 Fin de Ciclo de Vida

Oracle alojará y prestará soporte únicamente a la versión GA de un Servicio en la Nube de Oracle. Todas las demás versiones del Servicio en la Nube de Oracle se consideran como de “Fin de Ciclo de Vida” (*End of Life, EOL*). Usted debe finalizar la actualización de los Servicios en la Nube de Oracle a la última versión antes del EOL de una versión determinada. Usted reconoce que la omisión de finalizar la actualización antes del EOL de una versión del Servicio en la Nube de Oracle puede implicar una actualización automática llevada a cabo por Oracle o una suspensión de los Servicios en la Nube de Oracle. En ciertos casos, cuando una versión del Servicio en la Nube de Oracle llega al EOL y Oracle no pone a disposición una versión actualizada, Oracle podrá designar, y exigir que Usted realice la transición a un Servicio en la Nube de Oracle que la reemplace.

5. POLÍTICA DE SOPORTE DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE DE ORACLE

El soporte descrito en esta *Política de Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle* solo es aplicable a los Servicios en la Nube de Oracle, y es prestado por Oracle como parte de tales Servicios en la Nube de Oracle conforme a Su orden. Oracle puede poner a disposición, y Usted podrá ordenar mediante el pago de tarifas adicionales, ofertas de servicios de soporte adicionales que Oracle pone a disposición para los Servicios en la Nube de Oracle.

5.1 Términos del Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle

5.1.1 Tarifas de Soporte

Las tarifas pagadas por Usted por los Servicios en la Nube de Oracle conforme a Su orden incluyen el soporte que se describe en esta Política de Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle. Se aplican tarifas adicionales por las ofertas de servicios de soporte de Oracle adicionales adquiridas por Usted.

5.1.2 Período de Soporte

El soporte de los Servicios en la Nube de Oracle comienza a estar disponible a partir de la fecha de inicio de los Servicios en la Nube de Oracle y finaliza con el vencimiento o la terminación de los Servicios (el “período de soporte”). Oracle no tiene la obligación de prestar el soporte descrito en esta Política de Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle tras el vencimiento del período de soporte.

5.1.3 Contactos Técnicos

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

5.1.4 Soporte de la Nube de Oracle

El Soporte de Oracle para los Servicios en la Nube de Oracle consiste en:

- Diagnósticos de problemas con los Servicios en la Nube de Oracle
- Esfuerzos comercialmente razonables para resolver errores informados y verificables en los Servicios en la Nube de Oracle a fin de que dichos Servicios en la Nube de Oracle funcionen en todos sus aspectos substanciales de acuerdo con lo descrito en las correspondientes Especificaciones del Servicio
- Soporte durante las actividades de Gestión de Cambios descritas en la *Política de Gestión de Cambios de los Servicios en la Nube de Oracle* (ver más arriba)
- Asistencia para las solicitudes de servicio técnico 24 x 7 x 365
- Acceso 24 x 7 x 365 a un Portal de Soporte al Cliente de los Servicios en la Nube designado por Oracle y Soporte Telefónico en Vivo para registrar solicitudes de servicio
- Acceso a foros comunitarios
- Asistencia de servicio no técnico al cliente durante el horario de oficina normal de Oracle (de 8.00 a 17.00 h), hora del país local

5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de los Servicios en la Nube de Oracle

5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de los Servicios en la Nube de Oracle

Oracle proporciona soporte para el Servicio en la Nube de Oracle adquirido por Usted, en virtud de una Orden, a través del Portal de Soporte al Cliente de los Servicios en la Nube (portal de soporte) designado para ese Servicio en la Nube de Oracle. Si bien el Soporte de los Servicios en la Nube de Oracle y los portales (incluida cualquier parte de los Servicios que ellos puedan prestar) pueden formar parte de Su orden, no constituyen una oferta de Servicios en la Nube de Oracle y pueden prestarse a nivel mundial, rigiéndose el acceso a los mismos por las Condiciones de Uso publicadas en los sitios web de los portales correspondientes, condiciones de uso que se encuentran sujetas a modificaciones. Cuando dichos portales le permitan cargar información, Usted es responsable de garantizar que Usted y Sus Usuarios no envíen a dichos portales ningún número de identificación emitido por el gobierno ni

ningún tipo de información de salud, financiera, de tarjetas de pago, información controlada no clasificada u otra información personal sensible, a menos que ello esté expresamente permitido por los términos del portal de soporte o por Su correspondiente orden de Servicios en la Nube. El acceso al portal de soporte está limitado a Sus contactos técnicos designados y otros usuarios autorizados de los Servicios en la Nube de Oracle. Cuando corresponda, el portal de soporte brinda detalles del soporte a Sus contactos técnicos designados para permitir el uso del soporte de Oracle para los Servicios en la Nube de Oracle. Las notificaciones y alertas de soporte relacionadas con sus solicitudes de servicio se publican en el portal de soporte.

5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

Sus contactos técnicos pueden acceder a soporte telefónico en vivo a través de los números de teléfono y la información de contacto que pueden consultarse en el sitio web de soporte de Oracle <https://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Definiciones de Severidad

Las solicitudes de servicio correspondientes a los Servicios en la Nube pueden ser presentadas por Sus contactos técnicos designados a través del portal de soporte. El nivel de severidad de una solicitud de servicio se asigna en función de los datos aportados por Usted, y se basará en las siguientes definiciones de severidad:

5.3.1 Severidad 1 (Interrupción del Servicio Crítica)

Su uso en producción de los Servicios en la Nube de Oracle se detiene o sufre un impacto tan grave que Usted no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación afectada es de misión crítica para el negocio, y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El servicio se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El servicio falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio
- Incidente de seguridad que puede afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad del servicio

Oracle realizará esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 dentro de un plazo de quince (15) minutos. Durante todo el período en que Oracle esté trabajando para atender una solicitud de servicio de Severidad 1, Usted se compromete a poner a disposición Su contacto técnico 24 x 7. Oracle trabajará 24 x 7 hasta que la solicitud de servicio de Severidad 1 se resuelva, se implemente una solución alternativa razonable, se aplique un plan de acción aprobado o el contacto 24 x 7 del Cliente deje de estar disponible. Usted deberá proporcionar a Oracle un contacto técnico durante este período de 24 x 7 para prestar asistencia con la recolección de datos, las pruebas y la aplicación de correcciones (*fixes*). Usted debe proponer esta clasificación de severidad con mucho cuidado, a fin de que Oracle pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.

5.3.2 Severidad 2 (Deterioro Significativo)

Usted sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades de los Servicios en la Nube de Oracle que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

5.3.3 Severidad 3 (Problema Técnico)

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

5.3.4 Severidad 4 (Orientación General)

Usted solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con el Servicio en la Nube de Oracle, pero no existe impacto alguno en el funcionamiento de dicho servicio. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio.

5.4 Cambio del Nivel de Severidad de una Solicitud de Servicio

5.4.1 Nivel de Severidad Inicial

En el momento en que se genera la solicitud de servicio, Oracle registrará un nivel de severidad inicial de la solicitud de servicio de acuerdo con las definiciones de severidad precedentes y/o los datos aportados por Usted. El punto de atención inicial de Oracle, una vez generada una solicitud de servicio, será resolver los problemas subyacentes de la solicitud de servicio. El nivel de severidad de una solicitud de servicio puede ajustarse según se describe a continuación.

5.4.2 Reducción del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio

A medida que avance el trabajo sobre el problema subyacente, si el problema deja de justificar el nivel de severidad actualmente asignado en función de su impacto actual sobre el funcionamiento del Servicio en la Nube de Oracle en cuestión, entonces el nivel de severidad se reducirá a aquel que refleje de manera más apropiada su impacto actual.

5.4.3 Aumento del Nivel de Severidad de la Solicitud de Servicio

Si, durante el proceso de solicitud de servicio, el problema justifica la asignación de un nivel de severidad superior al actualmente asignado en función del impacto actual sobre el funcionamiento en producción del correspondiente Servicio en la Nube de Oracle, entonces el nivel de severidad se aumentará a aquel que refleje de manera más apropiada su impacto actual.

5.4.4 Observancia de las Definiciones de Niveles de Severidad

Usted garantizará que la asignación y el ajuste de cualquier designación de nivel de severidad sean exactos en función del impacto actual sobre el funcionamiento en producción del respectivo Servicio en la Nube de Oracle.

5.5 Remisión de la Solicitud de Servicio a una Instancia Superior

Para las solicitudes de servicio que Usted remita a una instancia superior, el analista de soporte de Oracle interactuará con el gerente de remisión de solicitudes de servicio a una instancia superior que será responsable de gestionar la remisión. El gerente de Oracle responsable de la remisión de solicitudes de servicio a una instancia superior trabajará con Usted para desarrollar un plan de acción y asignar los recursos apropiados de Oracle. Si el problema subyacente de la solicitud de servicio continúa sin resolverse, Usted podrá comunicarse con el gerente de Oracle responsable de la remisión de solicitudes de servicio a una instancia superior para revisar la solicitud de servicio y requerir que sea remitida al siguiente nivel dentro de Oracle, según sea necesario. Para facilitar la

resolución de una solicitud de servicio remitida a una instancia superior, se requiere que Usted proporcione contactos dentro de Su organización que se encuentren al mismo nivel que aquellos dentro de Oracle a los que se les ha remitido la solicitud de servicio.

6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE DE ORACLE

6.1 Terminación de los Servicios en la Nube de Oracle

Por un período de 60 días tras la terminación de los Servicios en la Nube de Oracle, Oracle pondrá a disposición, a través de protocolos seguros y en un formato estructurado y legible por máquinas (de lectura mecánica), Su Contenido que resida en los Servicios en la Nube de Oracle de producción, o mantendrá el sistema del servicio accesible, a fin de que Usted recupere los datos.

Para las pruebas gratuitas de los Servicios en la Nube de Oracle, Oracle pondrá Su Contenido a disposición por un período de 30 días a partir de la terminación de la prueba. Durante este período de recuperación, el Acuerdo sobre Nivel de Servicio en la Nube de Oracle no se aplica y el sistema del servicio no podrá utilizarse para ninguna actividad de producción. Oracle no tiene obligación de conservar Su Contenido con posterioridad a este período de recuperación.

Si Usted necesita asistencia de Oracle para obtener acceso o copias de Su Contenido, debe generar una solicitud de servicio en el portal de soporte.

La recuperación de datos y cualquier asistencia relacionada por parte de Oracle no es aplicable a Servicios en la Nube de Oracle que no almacenen Su Contenido. Usted es responsable de asegurar que si esos Servicios en la Nube de Oracle dependen de Servicios en la Nube de Oracle por separado (tales como Servicio en la Nube de Almacenamiento [*Storage*] o Servicios en la Nube de Base de Datos [*Database*]), para el almacenamiento de datos, esos Servicios en la Nube de Oracle por separado tengan una duración válida hasta el fin del Servicio en la Nube de Oracle que termina a fin de permitir la recuperación de los datos, o para adoptar otras medidas apropiadas para efectuar copias de seguridad o almacenar de otro modo Su Contenido en forma separada mientras los Servicios en la Nube de Oracle de producción aún se encuentre activo antes de la terminación.

Tras el vencimiento del período de recuperación, Oracle eliminará Su Contenido de los Servicios en la Nube de Oracle (a menos que la ley aplicable exija lo contrario).

Para los Servicios en Nube de Oracle en el Cliente, Usted debe poner a disposición para la recuperación por parte de Oracle cualesquiera componentes de hardware relacionados con el Servicio en la Nube de Oracle en el Cliente (incluida la puerta de enlace) provistos por Oracle en buenas condiciones de funcionamiento y en el mismo estado que al inicio de los Servicios en Nube de Oracle en el Cliente, salvo por el desgaste razonable debido al uso adecuado.

6.2 Terminación de Servicios Piloto

Esta *Política de Suspensión y Terminación de los Servicios en la Nube de Oracle* se aplica a pilotos de los Servicios en la Nube de Oracle. Los piloto no están disponibles para todos los Servicios en la Nube de Oracle.

7. USO DE LOS SERVICIOS

Usted es responsable de garantizar que el acceso y el uso de los Servicios en la Nube de Oracle adquiridos, así como el beneficio recibido de dichos Servicios en la Nube, sean exclusivamente por parte de y para Usuarios de países que cumplan con la política de Cumplimiento de las Normas de Comercio Internacional (*Global Trade Compliance*) de Oracle que se describe en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html>.