

# Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle

---

Data Efetiva: Fevereiro de 2024, Versão 3.6

# SUMÁRIO

<b>Visão Geral</b>	<b>4</b>
<b>1. Política de Segurança de Cloud da Oracle</b>	<b>5</b>
1.1 Práticas de Segurança de Informações da Oracle - Geral	5
1.2 Proteções Físicas de Segurança	6
1.3 Controles de Acesso ao Sistema	7
1.4 Controles de Acesso aos Dados	7
1.5 Criptografia do Usuário para Conexões Externas	7
1.6 Controle de Entrada	8
1.7 Segregação de Dados e Rede	8
1.8 Confidencialidade e Treinamento	8
1.9 Gerenciamento de Ativos	8
1.10 Políticas Internas de Segurança da Informação da Oracle	8
1.11 Revisões e Aplicação de Segurança Interna	8
1.12 Revisões Externas	9
1.13 Garantia de Segurança de Software da Oracle	9
1.14 Registros de Segurança	9
1.15 Outras Obrigações do Cliente Relacionadas à Segurança	9
<b>2 Política de Continuidade do Serviço de Cloud da Oracle</b>	<b>10</b>
2.1 Estratégia de Alta Disponibilidade para Serviços de Cloud da Oracle	10
2.2 Estratégia de Backup para Serviços de Cloud da Oracle	10
2.3 Continuidade de Negócios da Oracle	10
<b>3. Contrato de Nível de Serviço de Cloud da Oracle</b>	<b>11</b>
3.1 Horas de Operação	11
3.2 Disponibilidade do Serviço	11
3.2.1 Medição de Disponibilidade	11
3.2.2 Relatórios de Disponibilidade	12
3.2.3 Créditos de Serviço	12
3.3 Definição de Tempo de Inatividade Não Planejado	12
3.4 Monitoramento	12
3.4.1 Componentes Monitorados	13
3.4.2 Ferramentas de Monitoramento e Testes do Cliente	13
<b>4 Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle</b>	<b>13</b>
4.1 Gerenciamento de Alterações e Manutenção de Cloud da Oracle	13
4.1.1 Manutenção de Segurança Crítica	14
4.1.2 Migrações de Data Center	14
4.2 Versões de Software	14
4.2.1 Atualizações de Software	14
4.2.2 Fim da Vida Útil	15
<b>5. Política de Suporte de Cloud da Oracle</b>	<b>15</b>
5.1 Termos de Suporte de Cloud da Oracle	15

5.1.1 Remunerações de Suporte	15
5.1.2 Período de Suporte	15
5.1.3 Contatos Técnicos	15
5.1.4 Suporte de Cloud da Oracle	16
5.2 Sistemas de Suporte de Cloud da Oracle	16
5.2.1 Portal de Suporte de Cloud da Oracle	16
5.2.2 Suporte Telefônico ao Vivo	17
5.3 Definições de Severidade	17
5.3.1 Severidade 1 (Interrupção Crítica)	17
5.3.2 Severidade 2 (Redução Significativa)	17
5.3.3 Severidade 3 (Problema Técnico)	17
5.3.4 Severidade 4 (Orientação Geral)	18
5.4 Alterações ao Nível de Severidade da Solicitação de Serviço	18
5.4.1 Nível de Severidade Inicial	18
5.4.2 Rebaixamento dos Níveis de Solicitação de Serviço	18
5.4.3 Elevação dos Níveis de Solicitação de Serviço	18
5.4.4 Cumprimento das Definições de Nível de Severidade	18
5.5 Escalonamento da Solicitação de Serviço	18
<b>6. Política de Suspensão e Rescisão de Cloud da Oracle</b>	<b>19</b>
6.1 Rescisão dos Serviços de Cloud da Oracle	19
<b>7 Uso dos Serviços</b>	<b>19</b>

## VISÃO GERAL

Estas *Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Oracle* (estas “Políticas de Fornecimento”) descrevem os Serviços de Cloud da Oracle solicitados por Você. Estas Políticas de Fornecimento podem fazer referência a outros documentos de política de Cloud da Oracle. Qualquer referência ao “Cliente” nestas Políticas de Fornecimento ou em outros documentos de políticas deverá ser compreendida como referências a “Você”, conforme a definição no Seu pedido. Todos os compromissos nestas Políticas de Fornecimento se aplicam aos Serviços de Cloud de produção a menos que seja especificado de outra forma.

As referências nestas Políticas de Fornecimento a uma “Região do Data Center” dos Serviços de Cloud referem-se à região geográfica listada em Seu pedido de compra desses Serviços ou, se aplicável, à região geográfica que Você selecionou ao ativar a instância desses Serviços. Para efeitos da Região do Data Center aplicável aos Seus Serviços de Cloud solicitados, se aplica o seguinte:

- “Europa” se refere aos países membros da União Europeia, o Reino Unido e a Suíça, coletivamente; e
- “APAC” se refere à região da Ásia-Pacífico, exceto China, pois a Oracle não tem data centers na China
- “América do Norte” se refere a regiões geográficas compostas pelos Estados Unidos e o Canadá, exceto quando a entidade compradora dos Serviços de Cloud optar por ser inicialmente provisionada no México. Nesse caso, América do Norte se refere às regiões geográficas compostas pela parte continental dos Estados Unidos, Canadá e México.

Com relação aos Seus Serviços de Cloud da Oracle solicitados, Seu Conteúdo será armazenado na Região de Data Center aplicável a tais Serviços. A Oracle pode replicar o Seu Conteúdo em outros locais na Região do Data Center identificada para auxiliar na redundância dos dados. Termos iniciados em letra maiúscula que não sejam definidos nessas Políticas de Fornecimento terão seu significado determinado no contrato da Oracle, em Seu pedido ou na política, conforme o caso. Essas Políticas de Fornecimento são atualizadas duas vezes por ano.

Seu pedido ou as Especificações de Serviço da Oracle (conforme definidos em Seu contrato dos Serviços de Cloud da Oracle que inclui a documentação de Pilar de Serviços de Cloud da Oracle, Descrições de Serviço e definições adicionais fornecidas no Contrato de Serviços de Cloud da Oracle) podem incluir detalhes adicionais ou exceções relacionadas a Serviços de Cloud da Oracle específicos. A documentação de Pilar de Serviço de Cloud da Oracle, as Descrições de Serviço e a Documentação do Programa dos Serviços de Cloud da Oracle estão disponíveis em [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts).

Os Serviços de Cloud da Oracle são fornecidos sob os termos do contrato da Oracle, Seu pedido e as Especificações de Serviço aplicáveis a tais Serviços. A prestação dos Serviços de Cloud da Oracle pela Oracle está condicionada à Sua conformidade e a dos Seus Usuários, com as Suas obrigações e responsabilidades definidas em tais documentos e políticas incorporadas. Estas Políticas de Fornecimento e os documentos aqui referidos estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. No

entanto, as alterações nas políticas da Oracle não resultarão em uma redução substancial no nível de prestação, funcionalidade, segurança e disponibilidade dos Serviços de Cloud da Oracle fornecidos durante o Período de Serviços do Seu pedido.

Os Serviços de Cloud da Oracle são executados em data centers de fornecedores de serviço de infraestrutura terceirizados alocados pela Oracle, com a exceção de Serviços de Cloud no Cliente da Oracle. Os Serviços de Cloud no Cliente da Oracle são Serviços de Cloud Públicos que são implementados em seu data center ou um data center terceirizado alocado por você. Você poderá adquirir estes Serviços de maneira autônoma ou eles podem ser executados como a plataforma subjacente para outros Serviços de Cloud da Oracle. Para Serviços de Cloud no Cliente da Oracle, a Oracle fornecerá certos componentes de hardware para Seu data center, incluindo equipamento de gateway, necessário pela Oracle para operar estes Serviços. Você é responsável por fornecer espaço, energia e refrigeração adequados para implantar o hardware da Oracle (incluindo o equipamento de gateway) e por garantir conectividade adequada de rede para as Operações de Cloud da Oracle para acessar os serviços. A Oracle é a única responsável pela manutenção dos componentes de hardware da Oracle (incluindo equipamento de gateway).

Essas Políticas de Fornecimento não se aplicam ao Oracle BigMachines Express ou outras ofertas de Cloud da Oracle, conforme especificado pela Oracle em Seu pedido ou nas Descrições de Serviço aplicáveis.

## **1. POLÍTICA DE SEGURANÇA DE CLOUD DA ORACLE**

### **1.1 Práticas de Segurança de Informações da Oracle - Geral**

A Oracle adotou controles e práticas de segurança para os Serviços de Cloud da Oracle que são projetados para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade do Seu Conteúdo que é hospedado pela Oracle nos Seus Serviços de Cloud da Oracle e proteger Seu Conteúdo contra qualquer atividade de processamento não autorizado, como perda de dados ou destruição ilícita de dados. A Oracle continuará a trabalhar para fortalecer e melhorar esses controles e essas práticas e controles de segurança.

Os Serviços de Cloud da Oracle operam de acordo com práticas alinhadas com o Código de Prática ISO/IEC 27002 para controles de segurança de informações, dos quais um conjunto de controles abrangente é selecionado. Os Serviços de Cloud da Oracle estão alinhados com o National Institute of Standards and Technology (“NIST”) 800-53 e 800-171.

As práticas de segurança de informações de Cloud da Oracle estabelecem e regem áreas de segurança aplicáveis a Serviços de Cloud da Oracle e ao Seu uso de tais Serviços de Cloud da Oracle.

O pessoal da Oracle (incluindo funcionários, contratados e funcionários temporários) está sujeito às práticas de segurança de informações da Oracle e todas as políticas adicionais que regem seu emprego, ou os serviços que eles prestam à Oracle.

A Oracle tem uma abordagem holística à segurança das informações, implantando uma estratégia de segurança de defesa em várias camadas, em que as práticas e os procedimentos de segurança de

rede, sistema operacional, banco de dados e software se complementam com fortes controles, governança e fiscalização internos.

Para os Serviços de Cloud da Oracle que permitem que Você configure Sua postura de segurança, a menos que seja especificado de outro modo, Você é o responsável pela configuração, operação, manutenção e proteção dos sistemas operacionais e outros softwares associados desses Serviços de Cloud da Oracle selecionados (incluindo Seu Conteúdo) que não são fornecidos pela Oracle. Você é responsável por manter a segurança, a proteção e o backup apropriados do Seu Conteúdo, o que pode incluir o uso de tecnologia de criptografia para proteger Seu Conteúdo contra acesso não autorizado e arquivamento de rotina de Seu Conteúdo.

## 1.2 Proteções Físicas de Segurança

A Oracle emprega medidas projetadas para evitar que pessoas não autorizadas obtenham acesso às instalações de computador que hospedam Seu Conteúdo, como o uso de pessoal de segurança, prédios protegidos e instalações de data center designadas. A Oracle fornece instalações de computação seguras tanto para escritórios quanto infraestrutura de cloud de produção. Controles comuns entre os escritórios e os locais compartilhados/data centers controlados pela Oracle atualmente incluem, por exemplo:

- Acesso físico requer autorização e é monitorado.
- Todos os funcionários e visitantes devem exibir identificações oficiais visíveis no local.
- Os visitantes devem assinar um registro de visitantes e ser acompanhados e/ou observados enquanto estiverem no local.
- A posse de chaves/cartões de acesso, bem como a habilidade de acessar os locais, são monitoradas. Os funcionários que estiverem se desligando da Oracle devem devolver chaves/cartões.

Proteções físicas de segurança adicionais estão implantadas em todos os data centers de Cloud controlados pela Oracle, incluindo proteções como:

- Instalações monitoradas por circuito interno de TV.
- Entradas protegidas com barreiras físicas projetadas para evitar a entrada não autorizada de veículos.
- Entradas guardadas 24 horas por dia, 365 dias por ano, por agentes de segurança que realizam reconhecimento de identidade visual e gerenciamento de acompanhamento de visitantes.
- Proteções relacionadas a ambientes perigosos.
- Qualquer transporte físico de equipamentos é controlado através de recibos entregues à mão e outros procedimentos de controle de alterações autorizados.
- Cabos de rede são protegidos por conduítes e, sempre que possível, evitam rotas por espaços públicos.

Esta seção não se aplica aos Serviços de Cloud no Cliente da Oracle. Você deve fornecer Suas próprias instalações de computador protegidas para a hospedagem e operação de hardware relacionado aos

Serviços de Cloud no Cliente da Oracle (incluindo equipamento de gateway) e conexões de rede exigidas pela Oracle para fornecer os Serviços de Cloud no Cliente da Oracle.

### **1.3 Controles de Acesso ao Sistema**

As políticas da Oracle exigem a aplicação dos seguintes controles: autenticação através de senhas e/ou autenticação multifator, controles de autorização documentada e registro de acesso. Todo o acesso remoto à Oracle Cloud Network por parte da equipe da Oracle que tem acesso ao Seu Conteúdo está restrito ao uso de uma VPN (Rede Privada Virtual) que usa autenticação com vários fatores. Além do uso obrigatório de uma Rede Privada Virtual, antes que a equipe da Oracle receba o acesso à Oracle Cloud Network, a Oracle faz verificações de postura de dispositivo e instala controles, como “bastion hosts”. A Oracle proíbe (por meio de política e controles técnicos) o uso de dispositivos pessoais para acessar a Oracle Cloud Network e os Serviços de Cloud da Oracle.

Para Serviços de Cloud hospedados pela Oracle: (i) os log-ins em Serviços de Cloud são registrados e (ii) o acesso lógico aos data centers é restrito e protegido.

### **1.4 Controles de Acesso aos Dados**

Para componentes de serviço gerenciados pela Oracle, o acesso da Oracle ao Seu Conteúdo é restrito ao pessoal autorizado.

Com relação à equipe da Oracle que acessa os Serviços de Cloud da Oracle (inclusive Seu Conteúdo hospedado nos Serviços de Cloud da Oracle), a Oracle aplica o Controles de Acesso Baseados em Função (RBAC) e emprega princípios de gerenciamento de acesso com base na “necessidade de saber”, “menor privilégio” e “separação de funções”. Além disso, a Oracle fornece um mecanismo através do qual Você controla o acesso dos Seus Usuários aos Serviços de Cloud da Oracle e ao Seu Conteúdo.

### **1.5 Criptografia do Usuário para Conexões Externas**

Seu acesso aos Serviços de Cloud da Oracle é feito através de um protocolo de comunicação seguro fornecido pela Oracle. Se o acesso for através de uma conexão permitida por Transport Layer Security (TLS), essa conexão será negociada por uma criptografia de pelo menos 128-bit. A chave privada usada para gerar a chave de criptografia é de, no mínimo, 2.048 bits. TLS pode ser implantado ou configurado para todos os aplicativos certificados para TLS baseados em web implantados na Oracle. Recomenda-se que os navegadores mais recentes disponíveis certificados para programas Oracle, compatíveis com maior força de criptografia e com maior segurança, sejam utilizados para conexão com programas habilitados para a web. A lista de navegadores certificados para cada versão dos Serviços de Cloud da Oracle será disponibilizada através de um portal acessível a Você, ou na Descrição de Serviço correspondente dos Serviços de Cloud da Oracle. Em alguns casos, um site de terceiros que Você deseja integrar com o Serviço de Cloud da Oracle, como um serviço de mídia social, pode não aceitar uma conexão criptografada. Para Serviços de Cloud da Oracle em que as conexões HTTP com a página de terceiro sejam permitidas pela Oracle, a Oracle habilitará tais conexões HTTP adicionais à conexão HTTPS.

## 1.6 Controle de Entrada

A origem do Seu Conteúdo está sob Seu controle e Sua responsabilidade e a integração do Seu Conteúdo nos Serviços de Cloud da Oracle é gerenciada por Você.

## 1.7 Segregação de Dados e Rede

Seu Conteúdo é segregado logicamente ou fisicamente do conteúdo de outros clientes hospedados nos Serviços de Cloud da Oracle. Todas as redes do Oracle Cloud são separadas das redes corporativas da Oracle.

## 1.8 Confidencialidade e Treinamento

A equipe da Oracle está sujeita a contratos de confidencialidade e são obrigadas a concluir um treinamento de conscientização de proteção das informações após a contratação. Assim, todas as equipes da Oracle precisam concluir periodicamente o treinamento de acordo com as políticas aplicáveis de treinamento em conscientização de segurança e privacidade da Oracle.

## 1.9 Gerenciamento de Ativos

A Oracle é responsável pela proteção e inventário dos ativos dos Serviços de Cloud da Oracle. As responsabilidades podem incluir a revisão e autorização de solicitações de acesso àqueles que tenham uma necessidade comercial e a manutenção de um inventário de ativos.

Você é responsável pelos ativos que Você controla e que utiliza ou se integram aos Serviços de Cloud da Oracle, incluindo: determinar a classificação apropriada das informações para Seu Conteúdo e se os controles documentados fornecidos pelos Serviços de Cloud da Oracle são apropriados para Seu Conteúdo. Você deve ter ou obter quaisquer consentimentos necessários com relação à coleta e uso das informações fornecidas pelos titulares dos dados, incluindo quaisquer consentimentos ou outras bases jurídicas necessárias para o fornecimento dos Serviços de Cloud da Oracle.

## 1.10 Políticas Internas de Segurança da Informação da Oracle

As políticas de segurança da informação de Cloud da Oracle estabelecem e regem áreas de segurança aplicáveis a Serviços de Cloud da Oracle e seu uso dos Serviços de Cloud da Oracle. O pessoal da Oracle está sujeito às Políticas Corporativas de Segurança da Informação da Oracle e todas as políticas adicionais que regem seu emprego ou os serviços que eles prestam à Oracle. O Programa de Segurança das Informações (“ISP”) da Oracle abrange políticas documentadas que consideram fatores de risco, como fatores cibernéticos e de segurança, e contém procedimentos derivados, normas e diretrizes exigidos para a operação eficaz da política. O ISP da Oracle é projetado para garantir a confidencialidade, integridade, privacidade, continuidade e disponibilidade do Seu Conteúdo hospedado pela Oracle nos Seus Serviços de Cloud da Oracle, por meio de práticas e controles de gerenciamento de segurança eficazes. O ISP da Oracle é revisado anualmente pelo Comitê de Supervisão de Segurança da Oracle e é atualizado quando necessário.

## 1.11 Revisões e Aplicação de Segurança Interna

A Oracle emprega processos internos para testar, aferir, avaliar e manter regularmente a eficácia das medidas de segurança técnica e organizacional descritas nesta seção.



## 1.12 Revisões Externas

A Oracle pode conduzir revisões independentes dos Serviços de Cloud da Oracle utilizando terceirizados nas seguintes áreas (o escopo de tais revisões pode variar dependendo do Serviço e país):

- Relatórios SOC 1 (com base nos Padrões de Certificação de Atestados (“Statement on Standards for Attestation Engagements”, “SSAE”) No 18) e/ou SOC 2 (com base nos Critérios de Serviços Confiáveis).
- Outros testes de segurança independentes de terceiros para revisar a eficácia dos controles administrativos e técnicos.

Informações relevantes dessas revisões podem ser disponibilizadas aos clientes.

## 1.13 Garantia de Segurança de Software da Oracle

A Garantia de Segurança de Software da Oracle (“Oracle Software Security Assurance”, “OSSA”) é a metodologia da Oracle para incorporar segurança no design, compilação, testes e manutenção de seus produtos, sejam eles usados no local pelos clientes ou entregues pela Cloud da Oracle. O programa da OSSA é descrito em <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

## 1.14 Registros de Segurança

Os registros são gerados para atividades pertinentes à segurança nos sistemas operacionais. Os sistemas são configurados para registrar atividades de segurança padrão, acesso a informações ou programas, eventos do sistema, como alertas, mensagens do console e erros do sistema. A Oracle examina registros para fins forenses e em busca de incidentes. Atividades anômalas identificadas são enviadas ao processo de gerenciamento de incidentes. Os logs de segurança são armazenados no sistema Security Information and Event Management (ou sistema equivalente) em um formato nativo inalterado e retidos de acordo com as políticas internas da Oracle. Tais logs são retidos online por pelo menos 1 ano. Esses registros são retidos e usados pela Oracle para nossas operações de segurança interna dos Serviços de Cloud da Oracle.

## 1.15 Outras Obrigações do Cliente Relacionadas à Segurança

Você é responsável por:

- Implantar Seu próprio sistema abrangente de políticas, padrões e procedimentos de segurança e operações, de acordo com Suas avaliações baseadas em risco e exigências comerciais.
- Garantir que os dispositivos dos usuários finais atendam aos requisitos do navegador web e às exigências mínimas de largura de banda de rede para acessar os Serviços de Cloud da Oracle.
- Gerenciar controles de segurança do dispositivo cliente, para que essas verificações de antivírus e malware sejam executadas em dados ou arquivos antes da importação ou upload de dados nos Serviços de Cloud da Oracle.

- Manter as contas gerenciadas pelo Cliente de acordo com Suas políticas e práticas recomendadas de segurança.
- Adicionalmente, para Serviços de Cloud no Cliente da Oracle, Você é responsável por:
  - Segurança física e de rede adequada;
  - Monitoramento de segurança para reduzir o risco de ameaças em tempo real e evitar acesso não autorizado aos Seus Serviços de Cloud da Oracle a partir de Suas redes. Isso inclui sistemas de detecção de invasões, controles de acesso, firewalls e outros monitoramentos de rede e ferramentas de gerenciamento geridas por Você.

## **2 POLÍTICA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE CLOUD DA ORACLE**

### **2.1 Estratégia de Alta Disponibilidade para Serviços de Cloud da Oracle**

A Oracle executa os Serviços de Cloud da Oracle em infraestrutura de computação resiliente, desenvolvida para manter a disponibilidade e a continuidade dos serviços na eventualidade de um incidente que afete os Serviços. Data centers alocados pela Oracle para hospedar Serviços de Cloud da Oracle têm redundância de componentes e energia com geradores reservas implantados e a Oracle pode incorporar redundância em uma ou mais camadas, incluindo infraestrutura de rede, servidores de programas, servidores de banco de dados e/ou armazenamento.

### **2.2 Estratégia de Backup para Serviços de Cloud da Oracle**

A Oracle faz backups periódicos do Seu Conteúdo na sua instância dos Serviços de Cloud da Oracle para uso exclusivo da Oracle para minimizar perda de dados em caso de incidente. Os backups são armazenados no local principal utilizado para fornecer os Serviços de Cloud da Oracle e podem também ser armazenados em um local alternativo, para fins de retenção. Um backup é normalmente mantido online ou offline por um período de, no mínimo, sessenta (60) dias após a data de realização do backup. A Oracle geralmente não atualiza, insere, exclui ou restaura Seus dados em Seu nome. No entanto, em caráter de exceção e sujeito à aprovação por escrito e remunerações adicionais, a Oracle poderá auxiliar Você a restaurar dados que Você possa ter perdido como resultado das Suas próprias ações.

Para Serviços de Cloud da Oracle que permitem que Você configure backups de acordo com Suas próprias políticas, Você é responsável por executar os backups e restaurar Seu Conteúdo. Além disso, Você é incentivado a desenvolver um plano de continuidade comercial para garantir a continuidade de Suas próprias operações em caso de desastre.

### **2.3 Continuidade de Negócios da Oracle**

A Oracle, ocasionalmente durante a vigência, manterá um plano pertinente às operações internas da Oracle com a meta de minimizar qualquer interrupção na prestação dos serviços em caso de desastre, interrupção ou evento de força maior (“Plano de BC”).

O Plano de BC estabelece, documenta e implementa processos, procedimentos e controles para garantir que as disposições de segurança aplicáveis aos Serviços de Cloud da Oracle não sejam

atenuadas caso o Plano de BC seja posto em execução. A finalidade do Plano de BC é fornecer, entre outros, resiliência para as operações internas da Oracle para a continuidade e a manutenção dos Serviços de Cloud da Oracle, seja qual for a causa.

### 3. CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE CLOUD DA ORACLE

#### 3.1 Horas de Operação

Os Serviços de Cloud da Oracle são projetados para estar disponíveis durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, exceto durante períodos de manutenção, atualização tecnológica e conforme estabelecido no contrato da Oracle, Seu pedido e neste *Contrato de Nível de Serviço de Cloud da Oracle*.

#### 3.2 Disponibilidade do Serviço

A partir da ativação de Seu Serviço de Cloud da Oracle pela Oracle, a Oracle trabalhará para cumprir a Meta do Nível de Disponibilidade do Serviço ou Meta do Tempo de Atividade do Serviço, de 99,9%. Isso, de acordo com os termos estabelecidos na documentação do Pilar do Serviço de Cloud da Oracle aplicável (ou tal outra Meta do Nível de Disponibilidade do Serviço, ou Meta do Tempo de Atividade do Serviço, especificada pela Oracle para o Serviço de Cloud da Oracle aplicável em tal documentação).

A frase anterior depende do Seu cumprimento das exigências de configuração técnica mínima recomendada pela Oracle para acesso e utilização dos Serviços de Cloud da Oracle de Sua infraestrutura de rede e Suas estações de trabalho de usuário, conforme o estabelecido na Documentação de Programa dos Serviços de Cloud da Oracle aplicável.

##### 3.2.1 Medição de Disponibilidade

Após o final de cada mês calendário do Período de Serviços aplicável, a medição do Nível de Disponibilidade do Serviço pela Oracle ou Tempo de Atividade do Serviço referente ao mês anterior é realizada ao dividir a diferença entre o número total de minutos no período de medição mensal e todo o Tempo de Inatividade Não Planejado (conforme a definição abaixo) pelo número total de minutos no período da medição, e ao multiplicar o resultado por 100 para alcançar uma medida de porcentagem.

$$\left( \frac{\text{Number of minutes in the month} - \text{Number of minutes of unplanned downtime}}{\text{Number of minutes in the month}} \right) * 100$$

Número de minutos em um mês de 30 dias = 30 dias x 24 horas no dia x 60 minutos em uma hora

Número de minutos não planejados no mês = minutos de tempo de inatividade não planejado definido na seção “*Definição de Tempo de Inatividade Não Planejado*” abaixo.

Exemple: Junho tem 30 dias = 30\*24\*60 = 43.200 minutos no mês

Se tivessem ocorrido 90 minutos de tempo de inatividade não planejado no mês de junho, a equação seria:

$$[(43,200 - 90)/43.200] \times 100 = 99,8\% \text{ da Disponibilidade de Nível de Serviço}$$

### 3.2.2 Relatórios de Disponibilidade

A Oracle fornecerá a Você as métricas para o Nível de Disponibilidade do Serviço para os Serviços de Cloud da Oracle que Você adquiriu sob Seu pedido, seja por autoatendimento ou por meio de uma Solicitação de Serviço enviada por Você à Oracle solicitando a métrica.

### 3.2.3 Créditos de Serviço

Você pode receber Créditos de Serviço caso a Meta de Nível de Disponibilidade do Serviço ou Meta de Tempo de Atividade dos Serviços de Cloud da Oracle que Você comprou sob Seu pedido fique abaixo da Meta de Nível de Disponibilidade do Serviço ou Meta de Tempo de Atividade do Serviço aplicável a tais Serviços. Os Créditos de Serviço são definidos na documentação do Pilar de Serviço de Cloud da Oracle ou Descrições de Serviço aplicáveis aos Seus Serviços de Cloud da Oracle comprados. Não obstante as disposições nesta seção, se Seu pedido com a Oracle ou as Especificações de Serviço aplicáveis ao seu pedido para um Serviço de Cloud da Oracle específico oferecer um direito de receber uma quantidade maior de Créditos de Serviço, Você poderá receber os Créditos de Serviço sob a disposição que fornece o maior valor de Créditos de Serviço a Você, mas Você não poderá reaver os Créditos de Serviço sob várias disposições para o mesmo evento.

### 3.3 Definição de Tempo de Inatividade Não Planejado

Os Serviços de Cloud da Oracle são implantados em instalações de computação flexíveis, com infraestrutura flexível, conexões de rede redundantes e energia em cada instalação de hospedagem.

“Tempo de Inatividade Não Planejado” significa qualquer tempo durante o qual um problema com os Serviços de Cloud da Oracle impeça Sua conectividade. Tempo de Inatividade Não Planejado não inclui o tempo durante o qual os Serviços de Cloud da Oracle ou qualquer componente dos Serviços de Cloud da Oracle não estejam disponíveis devido a: (i) manutenção programada, (ii) circunstâncias fora do controle da Oracle ou outros eventos de força maior (ex.: interrupções iniciadas mediante Sua solicitação, interrupções causadas por infraestrutura que não seja da Oracle, como equipamentos elétricos, de rede, de telecomunicações ou outro de conectividade, ataques de segurança, desastres naturais ou eventos políticos), (iii) quaisquer ações ou inações praticadas por Você, Seus Usuários ou terceiros (que não sejam agentes e contratados da Oracle que a Oracle tenha contratado para executar o Oracle Cloud Services aplicável) ou (iv) qualquer suspensão pela Oracle permitida sob Seu contrato da Oracle ou Seu pedido de compra. Além disso, com relação aos Serviços de Cloud no Cliente da Oracle, o Tempo de Inatividade Não Planejado também não inclui tempo de inatividade ou outras indisponibilidades (i) do Seu data center (ex.: devido a manutenções) ou (ii) que ocorrer fora do horário local definido no Seu pedido para pessoal de Operações de Cloud da Oracle em Seu data center.

### 3.4 Monitoramento

A Oracle usa uma variedade de ferramentas de software para monitorar a disponibilidade e o desempenho dos Serviços de Cloud da Oracle, conforme o caso, além da operação de componentes de infraestrutura e de rede. A Oracle não monitora, ou trata de desvios experimentados por qualquer

componente gerenciado não Oracle usado por Você nos Serviços de Cloud da Oracle, como aplicativos não Oracle.

### **3.4.1 Componentes Monitorados**

A Oracle monitora o hardware que dá apoio aos Serviços de Cloud da Oracle e gera alertas para componentes de rede monitorados, como CPU, memória, armazenamento, banco de dados e outros componentes. A equipe de Operações da Oracle monitora alertas associados a desvios dos limites definidos pela Oracle e segue procedimentos padrões de investigação e resolução de questões subjacentes.

### **3.4.2 Ferramentas de Monitoramento e Testes do Cliente**

A Oracle permite que Você realize testes funcionais limitados para o Oracle Cloud Services em Sua instância de teste. Regras específicas para testes podem ser encontradas na Documentação do Programa.

A Oracle executa regularmente testes e avaliações de segurança de invasão e vulnerabilidade em relação à infraestrutura de Cloud da Oracle, plataforma e aplicativos para validar e melhorar a segurança geral dos Serviços de Cloud da Oracle. A Documentação do Programa dos Serviços de Cloud da Oracle descreve quando e como Você pode avaliar ou testar os componentes que Você gerencia ou cria nos Serviços de Cloud da Oracle, incluindo aplicativos que não são da Oracle, bancos de dados que não são da Oracle, outros softwares, códigos ou o uso de ferramentas de “data scraping” não Oracle aplicáveis.

A Oracle reserva o direito de remover ou desativar o acesso a quaisquer ferramentas ou tecnologias que violem as diretrizes nesta seção ou Documentação do Programa de Serviços de Cloud da Oracle aplicável, sem nenhuma responsabilidade perante Você.

## **4 POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE ALTERAÇÕES DE CLOUD DA ORACLE**

### **4.1 Gerenciamento de Alterações e Manutenção de Cloud da Oracle**

As Operações de Cloud da Oracle executam alterações na infraestrutura de hardware de cloud, software operacional, software de produto e software de suporte de aplicativos que é fornecido pela Oracle, como parte dos Serviços de Cloud da Oracle, para manter a estabilidade, a disponibilidade operacional, a segurança, o desempenho e a atualidade dos Serviços de Cloud da Oracle. A Oracle segue procedimentos formais de gerenciamento de alterações para revisar, testar e aprovar as alterações antes da aplicação no serviço.

As alterações realizadas através de procedimentos de gerenciamento de alterações incluem atividades de manutenção de sistema e de serviço, aprimoramentos ou atualizações e alterações específicas do cliente. Os procedimentos de gerenciamento de alterações dos Serviços de Cloud da Oracle são projetados para minimizar a interrupção do serviço durante a execução de alterações.

A Oracle reserva períodos específicos de manutenção para alterações que possam exigir a indisponibilidade dos Serviços de Cloud da Oracle durante o período de manutenção. A Oracle

trabalha para garantir que os procedimentos de gerenciamento de alterações sejam conduzidos durante janelas de manutenção programadas (sobre as quais a Oracle enviará uma notificação prévia), sempre levando em consideração períodos com baixo tráfego e requisitos geográficos.

A Oracle fornecerá notificação prévia de modificações na programação de janelas de manutenção. Para alterações e atualizações específicas do Cliente, sempre que factível, a Oracle coordenará os períodos de manutenção com Você.

Para alterações em que interrupções de serviço possam ser esperadas, a duração dos períodos de manutenção para manutenção programada não é incluída no cálculo de minutos do Tempo de Inatividade Não Planejado no período de medição mensal para Nível de Disponibilidade do Serviço (consulte o *Contrato de Nível de Serviço de Cloud da Oracle* acima). A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para minimizar o uso destes períodos reservados de manutenção e para minimizar a duração dos eventos de manutenção que causem interrupções de serviço.

Para Serviços de Cloud da Oracle que permitem que Você execute atividades de manutenção, Você é responsável por configurar e manter os sistemas operacionais e outros softwares associados.

#### **4.1.1 Manutenção de Segurança Crítica**

A Oracle pode ser obrigada a executar manutenção de segurança crítica para proteger a segurança dos Serviços de Cloud da Oracle. A manutenção de segurança crítica é necessária para resolver uma situação urgente (por exemplo, uma vulnerabilidade de segurança) com o Serviço de Cloud da Oracle ou a infraestrutura da Oracle que só pode ser tratada em caráter emergencial. A Oracle trabalha para minimizar a utilização da manutenção de segurança crítica e, no limite razoável, trabalhará para fornecer notificação com 24 horas de antecedência de qualquer manutenção de segurança crítica que acarrete em interrupção do serviço fora dos períodos de manutenção programados.

#### **4.1.2 Migrações de Data Center**

A Oracle poderá migrar Seus Serviços de Cloud da Oracle executados em data centers alocados pela Oracle entre data centers de produção na mesma Região do Data Center, conforme o considerado necessário pela Oracle, ou em caso de recuperação de desastres. Para migrações de data center para fins diferentes da recuperação de desastres, a Oracle fornecerá uma notificação mínima de 30 dias a Você.

### **4.2 Versões de Software**

#### **4.2.1 Atualizações de Software**

A Oracle exige que todos os clientes dos Serviços de Cloud da Oracle mantenham as versões de software de seus Serviços de Cloud da Oracle atualizados com as versões de software que a Oracle determina como versões suportadas para tais Serviços de Cloud da Oracle. As atualizações de software são obrigatórias para os Serviços de Cloud da Oracle para manter a versão atualizada. As obrigações da Oracle sob estas Políticas de Fornecimento (incluindo a *Política de Continuidade de Serviço de Cloud da Oracle*, o *Contrato de Nível do Serviço de Cloud da Oracle* e a *Política de Suporte de Cloud da Oracle*) dependem de Você manter as versões atualmente suportadas dos Seus Serviços

de Cloud da Oracle. A Oracle não se responsabiliza por problemas de desempenho, funcionalidade, disponibilidade ou segurança enfrentados com os Serviços de Cloud da Oracle que possam ser resultado da execução de versões antigas.

#### **4.2.2 Fim da Vida Útil**

A Oracle hospedará e oferecerá suporte apenas às versões suportadas de um Serviço de Cloud da Oracle. Todas as outras versões do Serviço de Cloud da Oracle são consideradas como “Fim da Vida Útil” (“End of Life”, “EOL”). Você deverá completar a atualização dos Serviços de Cloud da Oracle para a versão mais recente antes do EOL de uma determinada versão. Você reconhece que, ao não completar a atualização antes do EOL da versão de um Serviço de Cloud da Oracle, o resultado pode ser uma atualização automática realizada pela Oracle ou a suspensão dos Serviços de Cloud da Oracle. Em certas circunstâncias em que uma versão de Serviço de Cloud da Oracle alcança o EOL e a Oracle não disponibilizar uma versão atualizada, a Oracle poderá designar e exigir que Você realize uma transição para um Serviço de Cloud da Oracle sucessor.

### **5. POLÍTICA DE SUPORTE DE CLOUD DA ORACLE**

O suporte descrito nesta *Política de Suporte de Cloud da Oracle* se aplica apenas aos Serviços de Cloud da Oracle e será fornecido pela Oracle como parte de tais Serviços de Cloud da Oracle sob o Seu pedido. A Oracle poderá disponibilizar e Você poderá solicitar, por remunerações adicionais, ofertas de serviço de suporte adicionais disponibilizadas pela Oracle para os Serviços de Cloud da Oracle.

#### **5.1 Termos de Suporte de Cloud da Oracle**

##### **5.1.1 Remunerações de Suporte**

As remunerações pagas por Você pela oferta de Serviços de Cloud da Oracle sob o Seu pedido incluem o suporte descrito nesta *Política de Suporte de Cloud da Oracle*. Remunerações adicionais são aplicadas a ofertas de serviços de suporte Oracle adicionais adquiridas por Você.

##### **5.1.2 Período de Suporte**

O suporte de Cloud da Oracle torna-se disponível na data de início dos Serviços de Cloud da Oracle e termina com a rescisão ou extinção dos Serviços (o “período de suporte”). A Oracle não será obrigada a fornecer o suporte descrito nesta Política de Suporte Cloud da Oracle após o término do período de suporte.

##### **5.1.3 Contatos Técnicos**

Seus contatos técnicos são os únicos pontos de contato entre Você e a Oracle para o suporte de Cloud da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle. Esses contatos técnicos devem ter recebido, no mínimo, o treinamento básico inicial e, se necessário, o treinamento complementar adequado para o papel específico ou fase de implantação, uso específico do produto/serviço e migração. Seus contatos técnicos devem ter conhecimento dos Serviços de Cloud da Oracle a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Oracle na análise e resolução de solicitações de serviço. Ao apresentar uma solicitação de serviço, Seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do

problema encontrado e ser capaz de reproduzir o problema, a fim de auxiliar a Oracle no diagnóstico e triagem do problema. Para evitar interrupções no serviço da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle, Você deverá notificar a Oracle sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a outra pessoa.

#### 5.1.4 Suporte de Cloud da Oracle

O suporte da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle consiste em:

- Diagnóstico de problemas ou questões com os Serviços de Cloud da Oracle.
- Esforços comerciais razoáveis para resolução de erros relatados e verificáveis nos Serviços de Cloud da Oracle, para que esses Serviços de Cloud da Oracle possam ser executados em todos os aspectos materiais, conforme descritos nas Especificações de Serviço associadas.
- Suporte durante atividades de Gerenciamento de Alterações descritas na *Política de Gerenciamento de Alterações de Cloud da Oracle* (consulte acima).
- Assistência com solicitações de serviço técnico 24x7x365
- Acesso 24x7x365 a um Portal de Suporte ao Cliente de Cloud designado pela Oracle e Suporte Telefônico ao Vivo a registros de solicitações de serviço.
- Acesso a fóruns da comunidade.
- Assistência a serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial regular da Oracle (das 8h00 às 17h00) no horário local do país.

### 5.2 Sistemas de Suporte de Cloud da Oracle

#### 5.2.1 Portal de Suporte de Cloud da Oracle

A Oracle fornece suporte pelo Serviço de Cloud da Oracle adquirido por Você, sob um Pedido, através do Portal de Suporte ao Cliente de Cloud (portal de suporte) designado para esse Serviço de Cloud da Oracle. Embora o Suporte de Cloud da Oracle e os portais (inclusive qualquer parte dos Serviços que eles possam fornecer) possam fazer parte do Seu pedido de compra, eles não são uma oferta de Serviço de Cloud da Oracle e podem ser entregues globalmente, com o acesso a eles regido pelos Termos de Uso publicados nos sites do portal aplicável, cujos os termos de uso estão sujeitos a alterações. Quando tais portais permitirem que Você faça upload de informações, Você será responsável por garantir que Você e Seus Usuários não enviem nenhum número de identificação emitido pelo governo relacionado a qualquer informação de saúde, financeira, de cartão de pagamento, não confidencial controlada ou outros dados pessoais sensíveis para tais portais, a menos que seja expressamente permitido pelos termos do portal de suporte ou Seu pedido de compra de Serviços de Cloud aplicável. O acesso ao portal de suporte é limitado aos Seus contatos técnicos designados e outros usuários autorizados dos Serviços de Cloud da Oracle. Quando aplicável, o portal de suporte fornecerá detalhes de suporte aos contatos técnicos designados por Você para possibilitar o uso do suporte da Oracle para Serviços de Cloud da Oracle. As notificações e os alertas pertinentes às suas solicitações de serviço são publicados no portal de suporte.



## 5.2.2 Suporte Telefônico ao Vivo

Seus contatos técnicos poderão acessar o suporte telefônico ao vivo através dos números de telefone e da informação de contato encontrada no site da web de suporte da Oracle em <https://www.oracle.com/support/contact.html>.

## 5.3 Definições de Severidade

As solicitações de Serviço para Serviços de Cloud podem ser enviadas por Seus contatos técnicos designados através do portal de suporte. O nível de severidade de uma solicitação de serviço é designado de acordo com os dados fornecidos por Você e deve se basear nas seguintes definições de severidade:

### 5.3.1 Severidade 1 (Interrupção Crítica)

Seu uso de produção dos Serviços de Cloud da Oracle é interrompido ou tão severamente impactado que Você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação impactada é essencial para os negócios e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível
- O serviço tem paradas indefinidas, causando atrasos inadmissíveis ou intermináveis para recursos ou respostas
- O serviço trava e falha repetidas vezes após tentativas de reinicialização
- Incidentes de segurança com possibilidade de afetar a confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço

A Oracle envidará esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de 15 (quinze) minutos. Durante o período em que a Oracle esteja trabalhando para tratar de uma solicitação de serviço de Severidade 1, Você concorda em disponibilizar Seu contato técnico 24x7. A Oracle trabalhará 24x7 até a solicitação de serviço de Severidade 1 ser resolvida, uma solução alternativa ser estabelecida, um plano de ação aprovado ser implantado ou o contato 24x7 do Cliente não estiver mais disponível. Você deve fornecer à Oracle um contato técnico durante este período de 24x7 para auxiliar com a coleta de dados, testes e aplicação de correções. Você é solicitado a propor essa classificação de severidade com muita atenção, para que as situações de Severidade 1 válidas possam receber a atenção necessária por parte da Oracle.

### 5.3.2 Severidade 2 (Redução Significativa)

A perda do serviço é significativa. Recursos importantes do programa de Serviços de Cloud da Oracle não estão disponíveis, sem nenhuma solução alternativa admissível; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

### 5.3.3 Severidade 3 (Problema Técnico)

A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

### **5.3.4 Severidade 4 (Orientação Geral)**

Você solicita informações, melhorias, ou explicações sobre documentações relacionadas ao Serviço de Cloud da Oracle, mas não há impacto na operação de tal serviço. Não há perda de serviço.

## **5.4 Alterações ao Nível de Severidade da Solicitação de Serviço**

### **5.4.1 Nível de Severidade Inicial**

Quando a solicitação de serviço é criada, a Oracle registrará um nível de severidade inicial da solicitação de serviço, baseado nas definições de severidade e/ou Suas informações. O foco inicial da Oracle, na criação de uma solicitação de serviço, será resolver os problemas subjacentes à solicitação de serviço. O nível de severidade de uma solicitação de serviço poderá ser ajustado da maneira descrita abaixo.

### **5.4.2 Rebaixamento dos Níveis de Solicitação de Serviço**

Se, durante o trabalho no problema subjacente, o problema não justificar mais o nível de severidade atribuído no momento, baseando-se em seu impacto atual na operação do Serviço de Cloud da Oracle, então o nível de severidade será rebaixado ao nível de severidade que reflete mais corretamente seu impacto no momento.

### **5.4.3 Elevação dos Níveis de Solicitação de Serviço**

Se, durante o processo de solicitação de serviço, o problema justificar a atribuição de um nível de severidade mais elevado do que o atribuído no momento, baseando-se em seu impacto atual na operação de produção do Serviço de Cloud da Oracle, então o nível de severidade será elevado ao nível de severidade que reflete mais corretamente seu impacto no momento.

### **5.4.4 Cumprimento das Definições de Nível de Severidade**

Você deverá confirmar que a atribuição e ajuste de toda designação de nível de severidade é precisa com base no impacto atual na operação de produção do Serviço de Cloud da Oracle aplicável.

## **5.5 Escalonamento da Solicitação de Serviço**

Para solicitações de serviço que são escalonadas por Você, o analista de suporte da Oracle envolverá o gerente de escalonamento de solicitações de serviço da Oracle, que será responsável por gerenciar o escalonamento. O gerente de escalonamento de solicitações de serviço da Oracle trabalhará com Você para desenvolver um plano de ação e alocar os recursos apropriados da Oracle. Se o problema subjacente à solicitação de serviço permanecer sem solução, Você poderá entrar em contato com o gerente de Escalonamento de solicitações de serviço da Oracle para revisar a solicitação de serviço e solicitar que ela seja escalonada ao próximo nível dentro da Oracle, conforme o solicitado. Para facilitar a resolução de uma solicitação de serviço escalada, Você é solicitado a fornecer contatos em Sua organização que tenham o mesmo nível dos da Oracle para os quais a solicitação de serviço foi escalonada.

## 6. POLÍTICA DE SUSPENSÃO E RESCISÃO DE CLOUD DA ORACLE

### 6.1 Rescisão dos Serviços de Cloud da Oracle

Por um período de sessenta (60) dias após o término do Período de Serviço dos Serviços de Cloud da Oracle ou, se aplicável, o período de sessenta (60) dias após a Sua rescisão dos Serviços de Cloud que Você consome no modelo “Pay as You Go”, após o término do Período de Serviços associado, a Oracle disponibilizará através de protocolos seguros e em um formato estruturado para leitura de máquina, Seu Conteúdo hospedado nos Serviços de Cloud da Oracle, ou manterá o sistema do serviço acessível, para fins de recuperação de dados por Você.

Para avaliações gratuitas e pilotos dos Serviços de Cloud da Oracle, a Oracle disponibilizará Seu Conteúdo por um período de trinta (30) dias após o término da avaliação ou do piloto. Durante esse período de recuperação, o Contrato de Nível de Serviço de Cloud da Oracle não se aplica e o sistema do serviço não pode ser usado para nenhuma atividade de produção. A Oracle não tem nenhuma obrigação de manter Seu Conteúdo após esse período de recuperação.

Se Você precisar de assistência da Oracle para obter acesso ao Seu Conteúdo ou cópias do mesmo, Você deverá criar uma solicitação de serviço no portal de suporte.

A recuperação de dados e qualquer assistência relacionada por parte da Oracle não se aplicam aos Serviços de Cloud da Oracle que não armazenam Seu Conteúdo. Você é responsável por garantir que, caso os Serviços de Cloud da Oracle dependam de Serviços de Cloud da Oracle em separado (como Storage Cloud Service ou Database Cloud Services) para o armazenamento de dados, esses Serviços de Cloud da Oracle em separado tenham uma duração válida até o término do Serviço de Cloud da Oracle em rescisão, para permitir a recuperação de dados ou para, de outro modo, efetuar a ação apropriada para fazer backup ou armazenar de outra forma separadamente Seu Conteúdo, enquanto os Serviços de Cloud da Oracle de produção permanecerem ativos antes do término do Período de Serviço.

Após o término do período de recuperação, a Oracle excluirá Seu Conteúdo dos Serviços de Cloud da Oracle (a menos que seja exigido em contrário pela legislação em vigor).

Para Oracle Cloud at Customer Services, Você deve disponibilizar para recuperação pela Oracle qualquer componente de hardware relacionado ao Oracle Cloud at Customer Service (incluindo o equipamento de gateway) fornecido pela Oracle em bom estado de funcionamento e na mesma condição do início dos Oracle Cloud at Customer Services, sujeito a desgaste razoável por uso apropriado.

## 7 USO DOS SERVIÇOS

Você é responsável por garantir que o acesso e o uso dos Serviços de Cloud da Oracle adquiridos e os benefícios recebidos de tais Serviços Cloud sejam apenas para os Usuários em países de acordo com

a política de Conformidade com o Comércio Global da Oracle, descrita em <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html>.