

# Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle



Fecha de Efectividad: febrero de 2024; Versión 3.6

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Información General</b>	<b>4</b>
<b>1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</b>	<b>5</b>
1.1 Políticas de Seguridad de la Información de Oracle - Generalidades	5
1.2 Protección de la Seguridad Física	6
1.3 Controles de Acceso a los Sistemas	7
1.4 Controles de Acceso a los Datos	7
1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas	7
1.6 Control de Entradas	8
1.7 Separación de Datos y Redes	8
1.8 Confidencialidad y Formación	8
1.9 Gestión de Activos	8
1.10 Políticas Internas de Seguridad de la Información de Oracle	9
1.11 Revisiones y Exigencia de Cumplimiento Internas de la Seguridad	9
1.12 Revisiones Externas	9
1.13 Oracle Software Security Assurance	9
1.14 Registros de Seguridad	9
1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad	10
<b>2. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS CLOUD ORACLE</b>	<b>10</b>
2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle	10
2.2 Estrategia de Copias de Seguridad de los Servicios Cloud Oracle	11
2.3 Continuidad de la Actividad de Oracle	11
<b>3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</b>	<b>11</b>
3.1 Horario de Funcionamiento	11
3.2 Disponibilidad del Servicio	11
3.2.1 Medición de la Disponibilidad	12
3.2.2 Elaboración de Informes de Disponibilidad	12
3.2.3 Créditos de Servicio	12
3.3 Definición de Tiempo Inoperativo no Programado	13
3.4 Monitorización	13
3.4.1 Componentes Monitorizados	13
3.4.2 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente	14
<b>4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</b>	<b>14</b>
4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Servicios Cloud Oracle	14
4.1.1 Mantenimiento de Seguridad de Emergencia	15
4.1.2 Migraciones entre Centros de Datos	15
4.2 Versiones de Software	15
4.2.1 Actualizaciones del Software	15
4.2.2 Fin de la Vida Útil	16
<b>5. POLÍTICA DE SOPORTE DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</b>	<b>16</b>
5.1 Términos del Soporte de Servicios Cloud Oracle	16

5.1.1 Tipos del Soporte	16
5.1.2 Plazo de Prestación de Servicios de Soporte	16
5.1.3 Contactos Técnicos	16
5.1.4 Soporte de Servicios Cloud Oracle	17
5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Servicios Cloud Oracle	17
5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Cloud Oracle	17
5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo	18
5.3 Definiciones de Gravedad	18
5.3.1 Gravedad 1 (Caída del Sistema Crítica)	18
5.3.2 Gravedad 2 (Deterioro Significativo)	19
5.3.3 Gravedad 3 (Problema Técnico)	19
5.3.4 Gravedad 4 (Orientación General)	19
5.4 Cambio del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio	19
5.4.1 Nivel de Gravedad Inicial	19
5.4.2 Rebaja del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio	19
5.4.3 Aumento del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio	19
5.4.4 Adherencia a las Definiciones de Nivel de Gravedad	19
5.5 Escalada de Solicitudes de Servicio	19
<b>6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DE SERVICIOS CLOUD ORACLE</b>	<b>20</b>
6.1 Resolución de los Servicios Cloud Oracle	20
<b>7 Uso de los Servicios</b>	<b>21</b>

## INFORMACIÓN GENERAL

Las presentes *Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle* (en adelante, las “Políticas de Prestación de Servicios”) describen los Servicios Cloud Oracle solicitados por Vd. Estas Políticas de Prestación de Servicios pueden hacer referencia a otros documentos de Políticas de Servicios Cloud Oracle; cualquier referencia al “Cliente” realizada en estas Políticas de Prestación de Servicios o en otros documentos de políticas deberá considerarse como relativa a “Vd.”, tal y como se define en su Pedido. Todos los compromisos de las presentes Políticas de Prestación de Servicios se aplican a Servicios Cloud de producción a menos que se especifique otra cosa.

Las referencias que se hacen en estas Políticas de Prestación de Servicios Cloud a la “Región de Centro de Datos” son a la región geográfica indicada en Su Pedido para la prestación de dichos Servicios o, si procede, a la región geográfica que Vd. haya seleccionado al activar la instancia de dichos Servicios. A efectos de la Región del Centro de Datos aplicable a los Servicios Cloud solicitados, se aplicará lo siguiente:

- “Europa” hace referencia a los países miembros de la Unión Europea, el Reino Unido y Suiza, en conjunto; y
- “APAC” hace referencia a la geografía de Asia-Pacífico, con la excepción de China, puesto que Oracle no tiene centros de datos en China.
- “Norteamérica” se refiere a las regiones geográficas compuestas por los territorios continentales de Estados Unidos de América y Canadá, excepto si la entidad que adquiera los Servicios Cloud decide que estos se le presten desde un principio en el país de México, en cuyo caso, Norteamérica se referirá a las regiones geográficas compuestas por el territorio continental de Estados Unidos de América, Canadá y México.

Con respecto a los Servicios Cloud Oracle que Vd. ha solicitado, los Contenidos de Vd. se almacenarán en la Región del Centro de Datos aplicable a dichos Servicios. Oracle puede replicar los Contenidos de Vd. en otras ubicaciones dentro de la Región del Centro de Datos identificada para asistir en la redundancia de datos. Los términos en mayúscula que, en todo caso, no se definan en estas Políticas de Prestación tendrán el significado que se les haya asignado en el Acuerdo de Oracle, el Pedido de Vd. o las Políticas, según proceda. Estas Políticas de Prestación se actualizan dos (2) veces al año.

Su Pedido o las Especificaciones del Servicio Oracle (tal y como se definen en su Acuerdo de Servicios Cloud Oracle, que incluye la documentación principal de Servicios Cloud Oracle, las Descripciones del Servicio y las definiciones adicionales proporcionadas en el Acuerdo de Servicios Cloud Oracle) pueden incluir detalles adicionales o excepciones relacionadas con Servicios Cloud Oracle específicos. La Documentación Principal de Servicios Cloud Oracle, las Descripciones del Servicio y la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle están disponibles en [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts).

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

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

Estas Políticas de Prestación de Servicios no resultarán de aplicación a Oracle BigMachines Express ni a las otras ofertas Oracle Cloud que Oracle especifique en su Pedido o en las Descripciones del Servicio aplicables.

## **1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE SERVICIOS CLOUD ORACLE**

### **1.1 Políticas de Seguridad de la Información de Oracle - Generalidades**

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

Los Servicios Cloud Oracle se gestionan en virtud de políticas coordinadas con el Código de prácticas ISO/IEC 27002 para los controles de seguridad de la información, del que se ha seleccionado un completo conjunto de controles. Los Servicios Cloud Oracle están en consonancia con las publicaciones 800-53 y 800-171 del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (en adelante, "NIST").

Las políticas de seguridad de la información de Servicios Cloud Oracle establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios Cloud Oracle, así como el uso de tales Servicios Cloud Oracle por parte de Vd.

El personal de Oracle (incluidos sus empleados, contratistas y empleados temporales) está sujeto a las políticas de seguridad de la información de Oracle y a todas las políticas adicionales que rigen su empleo o los Servicios que prestan a Oracle.

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

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

## **1.2 Protección de la Seguridad Física**

Oracle emplea medidas diseñadas para evitar que las personas que no cuenten con la debida autorización accedan a las instalaciones informáticas en las que se encuentren alojados los Contenidos de Vd.; entre tales medidas se incluye el uso de personal de seguridad, edificios protegidos y dependencias designadas de centros de datos. Oracle proporciona instalaciones informáticas seguras tanto para las oficinas como para la infraestructura de cloud de producción. Entre los controles que actualmente resultarán de aplicación entre las oficinas y las ubicaciones conjuntas/centros de datos controlados por Oracle se incluyen los siguientes:

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

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

- Las instalaciones se monitorizan mediante un circuito cerrado de televisión

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

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

### **1.3 Controles de Acceso a los Sistemas**

Las políticas de Oracle requieren la aplicación de los siguientes controles: autenticación mediante contraseñas y/o autenticación multifactor, controles de autorización documentados y registro de accesos. Todo acceso remoto a la red de Oracle Cloud por parte del personal de Oracle que tenga acceso a los Contenidos de Vd. queda restringido mediante el uso de una Red Privada Virtual (VPN) que utiliza autenticación multifactorial. Además del uso requerido de una Red Privada Virtual, antes de que se otorgue el acceso al personal de Oracle a la red de Oracle Cloud, Oracle lleva a cabo comprobaciones de la posición del dispositivo y otros controles, tales como hosts bastión. Oracle prohíbe (mediante controles técnicos y de políticas) el uso de dispositivos personales para acceder a la red de Oracle Cloud y a los Servicios Cloud Oracle.

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

### **1.4 Controles de Acceso a los Datos**

En el caso de los componentes de los Servicios gestionados por Oracle, el acceso de Oracle a los Contenidos de Vd. está restringido al personal autorizado.

Con respecto al personal de Oracle que accede a los Servicios Cloud Oracle (incluyendo los Contenidos de Vd. que residen en los Servicios Cloud Oracle), Oracle aplica Controles de Acceso Basados en Funciones (en adelante, "RBAC") y emplea los principios de gestión de acceso de "necesidad de saber", "privilegio mínimo" y "separación de tareas". Además, Oracle ofrece un mecanismo mediante el cual Vd. controla el acceso de sus Usuarios a los Servicios Cloud Oracle y a los Contenidos de Vd.

### **1.5 Cifrado del Usuario para Conexiones Externas**

El acceso de Vd. a los Servicios Cloud Oracle se realiza a través de un protocolo seguro de comunicaciones proporcionado por Oracle. Si el acceso se lleva a cabo mediante una conexión

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

## **1.6 Control de Entradas**

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

## **1.7 Separación de Datos y Redes**

Los Contenidos de Vd. están lógicamente o físicamente separados de los contenidos de otros Clientes que se encuentren alojados en los Servicios Cloud Oracle. Todas las redes de Oracle Cloud están separadas de las redes corporativas de Oracle.

## **1.8 Confidencialidad y Formación**

El personal de Oracle está sujeto a acuerdos de confidencialidad y se le exige que complete la formación de toma de conciencia sobre protección de la información tras la contratación. De ahí en adelante, todo el personal de Oracle deberá realizar la formación periódicamente de acuerdo con las políticas aplicables relativas a la formación de toma de conciencia sobre seguridad y privacidad de Oracle.

## **1.9 Gestión de Activos**

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

Vd. es responsable de los activos bajo su control que utilicen o se integren con los Servicios Cloud Oracle, lo que incluye los deberes siguientes: determinar la clasificación apropiada de la información correspondiente a los Contenidos de Vd. y si los controles documentados proporcionados por los Servicios Cloud Oracle resultan adecuados para dichos Contenidos. Vd. debe tener u obtener los consentimientos requeridos, o cualquier otro fundamento jurídico, relacionados con la recopilación y el uso de la información facilitada por los interesados, lo que incluye los consentimientos necesarios (o cualquier otro fundamento jurídico) para prestar los Servicios Cloud Oracle.



## 1.10 Políticas Internas de Seguridad de la Información de Oracle

Las políticas de seguridad de la información de los Servicios Cloud Oracle establecen y rigen las áreas de seguridad aplicables a los Servicios Cloud Oracle y el uso por parte de Vd. de dichos Servicios. El personal de Oracle está sujeto a las Políticas de Seguridad de la Información Corporativas de Oracle y a todas las políticas adicionales que rigen su empleo o los Servicios que prestan a Oracle. El Programa de Seguridad de la Información (en adelante, "ISP") de Oracle se compone de políticas documentadas que tienen en cuenta los factores de riesgo, como los factores cibernéticos y de seguridad, con los correspondientes estándares, directrices y procedimientos derivados necesarios para el correcto funcionamiento de las políticas. 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 los Servicios Cloud Oracle de Vd. mediante eficaces políticas y controles de gestión de la seguridad. El Comité de Supervisión de Seguridad de Oracle revisa anualmente el ISP de Oracle, que se actualiza cuando es necesario.

## 1.11 Revisiones y Exigencia de Cumplimiento Internas de la Seguridad

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

## 1.12 Revisiones Externas

Oracle puede realizar revisiones independientes de los Servicios Cloud Oracle por medio de terceros en las siguientes áreas (el alcance de dichas revisiones puede variar según el Servicio y el país):

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

La información relevante de estas revisiones se puede poner a disposición de los Clientes.

## 1.13 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) es la metodología que Oracle utiliza para integrar la seguridad en el diseño, la construcción, las pruebas y el mantenimiento de sus Productos y Servicios, tanto si los Clientes los usan on-premise como si se proporcionan y prestan a través de Oracle Cloud. El Programa OSSA se describe en la siguiente URL <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

## 1.14 Registros de Seguridad

En los sistemas operativos se generan registros de las actividades relacionadas con la seguridad. Los sistemas están configurados para registrar las actividades de seguridad predeterminadas; el acceso a la información o los Programas; los eventos del sistema, como las alertas y los mensajes de la consola; y los errores del sistema. Oracle revisa los registros con fines forenses y para detectar incidencias; las actividades anómalas identificadas alimentan el proceso de gestión de incidencias.

Los registros de seguridad se almacenan en el sistema de Gestión de Eventos e Información de Seguridad (o un sistema equivalente) en un formato nativo no alterado, y se retienen de acuerdo con las políticas internas de Oracle. Dichos registros se retienen en línea durante un periodo mínimo de un (1) año. Oracle conserva y utiliza estos registros para nuestras operaciones de seguridad internas de los Servicios Cloud Oracle.

### **1.15 Otras Obligaciones del Cliente Relacionadas con la Seguridad**

Vd. es responsable de lo siguiente:

- Implementar su propio sistema integral de políticas, estándares y procedimientos operativos y de seguridad, de conformidad con sus evaluaciones de riesgos y requisitos de negocio
- Asegurarse de que los dispositivos de los Usuarios Finales cumplan los requisitos de navegador web y de ancho de banda mínimo para poder acceder a los Servicios Cloud Oracle
- Gestionar los controles de seguridad de los dispositivos cliente, de tal forma que se lleven a cabo análisis de virus y software malintencionado en datos y archivos antes de importar o cargar datos en los Servicios Cloud Oracle
- Mantener cuentas gestionadas por el Cliente de conformidad con sus políticas y mejores prácticas de seguridad
- Además, en lo que respecta a los Servicios Oracle Cloud at Customer, Vd. es responsable de suministrar lo siguiente:
  - una seguridad física y de red adecuada;
  - supervisión de la seguridad para reducir el riesgo de sufrir amenazas en tiempo real y evitar el acceso no autorizado a sus Servicios Cloud Oracle desde sus redes; esto incluye sistemas de detección de intrusiones, controles de acceso, firewalls y cualquier otro sistema de supervisión de la red, así como cualquier otra herramienta de gestión administrada por Vd.

## **2. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS CLOUD ORACLE**

### **2.1 Estrategia de Alta Disponibilidad de los Servicios Cloud Oracle**

Oracle despliega los Servicios Cloud Oracle en una infraestructura informática resiliente diseñada para mantener la disponibilidad y la continuidad del Servicio en el caso de que se produzca alguna incidencia que afecte a los Servicios. Los centros de datos a los que recurre Oracle para alojar Servicios Cloud Oracle cuentan con redundancia de componentes y de alimentación con generadores de reserva instalados, y Oracle puede incorporar redundancia en una (1) o más capas, incluida la infraestructura de red, los Servidores de Programas, los Servidores de bases de datos y/o el almacenamiento.

## 2.2 Estrategia de Copias de Seguridad de los Servicios Cloud Oracle

Oracle realiza periódicamente copias de seguridad de Su Contenido en Su instancia de los Servicios Cloud Oracle, para uso exclusivo de Oracle, con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de incidente. Las copias de seguridad se almacenan en la localización de cliente principal desde la que se prestan los Servicios Cloud Oracle y podrán almacenarse también en un sitio alternativo con fines de retención. Cada copia de seguridad se conserva en línea y/o fuera de línea durante un mínimo de sesenta (60) días a partir de la fecha en que se realiza. Por lo general, Oracle no actualiza, inserta, elimina ni restablece los datos de Vd. en su nombre. Sin embargo, con carácter excepcional y previa autorización por escrito, Oracle podrá ayudarle a Vd. a restablecer datos que haya perdido como consecuencia de sus propias acciones.

En cuanto a los Servicios Cloud Oracle en los que se le permita configurar copias de seguridad de acuerdo con sus propias políticas, Vd. tendrá la responsabilidad de realizar las copias de seguridad y los restablecimientos de los Contenidos de Vd. Asimismo, se le recomienda desarrollar un plan de continuidad de la actividad para garantizar la continuidad de sus propias operaciones en caso de que se produzca un desastre.

## 2.3 Continuidad de la Actividad de Oracle

Oracle mantendrá en todo momento durante el Plazo 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 cualquier catástrofe, interrupción o acontecimiento de fuerza mayor (en adelante, el “Plan de Continuidad de la Actividad”).

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

# 3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

## 3.1 Horario de Funcionamiento

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

## 3.2 Disponibilidad del Servicio

A partir del momento en que Oracle active Su Servicio Cloud Oracle, Oracle se esforzará por alcanzar el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino, o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino, del noventa y nueve coma nueve por ciento (99,9 %). Todo esto de conformidad con los términos

establecidos en la documentación principal de Servicios Cloud Oracle para el Servicio Cloud Oracle correspondiente (o bien el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino que Oracle especifique para el Servicio Cloud Oracle pertinente en dicha documentación).

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

### 3.2.1 Medición de la Disponibilidad

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

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

Número de minutos en un mes de 30 días = 30 días X 24 horas al día X 60 minutos de una hora

Número de minutos no planificados al mes = minutos de tiempo inoperativo no programado definidos en la Sección “Definición de Tiempo Inoperativo no Programado”.

Ejemplo: junio tiene 30 días = 30 × 24 × 60 = 43 200 minutos al mes

Si ha habido noventa (90) minutos de inactividad no planificada durante el mes de junio, la ecuación sería:

$$((43,200 - 90)/43 200) \times 100 = 99,8 \% \text{ de Disponibilidad de Nivel del Servicio}$$

### 3.2.2 Elaboración de Informes de Disponibilidad

Oracle le proporcionará a Vd. métricas sobre el Nivel de Disponibilidad del Servicio de los Servicios Cloud Oracle adquiridos por Vd. en su Pedido, ya sea mediante autoservicio o a través de una solicitud de servicio que Vd. haya enviado a Oracle en la que se soliciten dichas métricas.

### 3.2.3 Créditos de Servicio

Vd. puede recibir Créditos de Servicio si se da la circunstancia de que el Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino de los Servicios Cloud Oracle que Vd. haya adquirido en su Pedido se encuentren por debajo del Nivel de Disponibilidad del Servicio de Destino o el Tiempo de Actividad del Servicio de Destino que corresponden a dichos Servicios. Los Créditos de Servicio se definen en la documentación Principal de Servicios Cloud Oracle o en las Descripciones del Servicio aplicables a los Servicios Cloud Oracle que Vd. ha adquirido.

Independientemente de las disposiciones establecidas en esta Sección, si el Pedido que Vd. ha formalizado con Oracle o las Especificaciones del Servicio que resultarán de aplicación a su Pedido de un Servicio Cloud Oracle en particular ofrece el derecho a recibir una cantidad superior de Créditos de Servicio, Vd. puede recibir los Créditos de Servicio según la cláusula que le ofrezca la mayor cantidad de Créditos de Servicio, pero Vd. no puede recuperar Créditos de Servicio en virtud de más de una disposición referentes al mismo evento.

### **3.3 Definición de Tiempo Inoperativo no Programado**

Los Servicios Cloud Oracle se despliegan en instalaciones informáticas resistentes, con infraestructura resistente, conexiones de red redundantes y potencia en cada instalación hosting.

“Tiempo Inoperativo no Programado” significa cualquier periodo de tiempo durante el que algún problema relacionado con los Servicios Cloud Oracle evita que Vd. tenga conectividad. El Tiempo Inoperativo no Programado no incluye los periodos en que los Servicios Cloud Oracle o cualquiera de los componentes de los Servicios Cloud Oracle no están disponibles debido a: (i) mantenimiento programado, (ii) circunstancias que se encuentren fuera del control de Oracle u otros eventos de fuerza mayor (como, por ejemplo, caídas del sistema iniciadas por Vd., caídas del sistema a causa de infraestructuras que no pertenecen a Oracle tales como la red eléctrica, la red o las telecomunicaciones, o de otros equipos de conectividad, ataques de seguridad, desastres naturales o asuntos políticos), (iii) cualquier acción o inacción por parte de Vd., Sus Usuarios o cualquier tercero (distinto de cualesquiera agentes y contratistas de Oracle que Oracle haya contratado para la prestación de los Servicios Cloud Oracle correspondientes), o (iv) cualquier interrupción provocada por Oracle que estuviera permitida en virtud de lo establecido en el Acuerdo Oracle o en Su Pedido. Además, respecto a los Servicios Oracle Cloud at Customer, el Tiempo Inoperativo no Programado tampoco incluye el tiempo inoperativo ni otros tipos de indisposiciones (i) de su centro de datos (p. ej., debido a labores de mantenimiento) o (ii) que tengan lugar fuera del horario in situ definido bajo su Pedido para el personal del equipo de operaciones de Oracle en su centro de datos.

### **3.4 Monitorización**

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

#### **3.4.1 Componentes Monitorizados**

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

### **3.4.2 Herramientas de Monitorización y Pruebas del Cliente**

Oracle le permite a Vd. realizar pruebas funcionales limitadas de los Servicios Cloud Oracle de su instancia de prueba. Puede consultar las reglas específicas de las pruebas en la Documentación de Programa.

Oracle realiza regularmente evaluaciones de vulnerabilidades y pruebas de penetración, así como evaluaciones de seguridad en la infraestructura, plataformas y aplicaciones de Oracle Cloud para validar y mejorar la seguridad general de los Servicios Cloud Oracle. En la Documentación de Programa de los Servicios Cloud Oracle se describe cuándo y cómo podrá Vd. evaluar o probar cualquiera de los componentes que Vd. administre o cree en los Servicios Cloud Oracle, incluidas aplicaciones que no sean de Oracle, bases de datos que no pertenezcan a Oracle, cualquier otro software, código o uso de herramientas de extracción de datos que no sean de Oracle.

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

## **4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE SERVICIOS CLOUD ORACLE**

### **4.1 Gestión de Cambios y Mantenimiento de Servicios Cloud Oracle**

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

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

Oracle reserva periodos de mantenimiento específicos para los cambios que puedan exigir que los Servicios Cloud Oracle no estén disponibles durante el periodo de mantenimiento. Oracle se esfuerza en garantizar que los procedimientos de gestión de cambios se lleven a cabo durante los periodos de mantenimiento programados (para los cuales Oracle proporcionará aviso por adelantado) a la vez que tiene en cuenta los periodos de tráfico reducido y las necesidades por razones geográficas.

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

Cuando se prevea que los cambios provocarán una interrupción del Servicio, la duración de los periodos de mantenimiento programados no se tendrá en cuenta a la hora de calcular los minutos de

Tiempo Inoperativo no Programado en el periodo de medición mensual para determinar el Nivel de Disponibilidad del Servicio (véase el *Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle* anterior). Oracle realiza esfuerzos comercialmente razonables para reducir al mínimo el uso de estos periodos de mantenimiento reservados, así como la duración de las tareas de mantenimiento cuando estas dan lugar a interrupciones de Servicios.

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

#### **4.1.1 Mantenimiento de Seguridad de Emergencia**

Es posible que Oracle tenga que realizar operaciones de mantenimiento de emergencia para proteger la seguridad de los Servicios Cloud Oracle. Las operaciones de mantenimiento de emergencia son necesarias para solucionar una situación exigente (p. ej., vulnerabilidad de la seguridad) relacionada con el Servicio Cloud Oracle o la infraestructura de Oracle que no pueda solucionarse excepto con carácter de emergencia. Oracle trabaja para minimizar el uso del mantenimiento de seguridad de emergencia y, en la medida de lo razonable, trabajará para avisar con veinticuatro (24) horas de antelación de cualquier mantenimiento de seguridad de emergencia que requiera una interrupción del Servicio fuera de los periodos de mantenimiento planificados.

#### **4.1.2 Migraciones entre Centros de Datos**

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

### **4.2 Versiones de Software**

#### **4.2.1 Actualizaciones del Software**

Oracle exige que todos los Clientes de los Servicios Cloud Oracle mantengan actualizadas las versiones de software de los Servicios Cloud Oracle con las versiones de software que Oracle designe como versiones con soporte para tales Servicios Cloud Oracle. Las actualizaciones del software son obligatorias para los Servicios Cloud Oracle con el fin de mantener la vigencia de las versiones. Las obligaciones de Oracle en virtud de estas Políticas de Prestación de Servicios (incluyendo la *Política de Continuidad de los Servicios Cloud Oracle*, el *Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle* y la *Política de Soporte de Servicios Cloud Oracle*) dependen de que Vd. mantenga las versiones vigentes de Sus Servicios Cloud Oracle. Oracle no aceptará responsabilidad alguna por problemas de rendimiento, funcionalidad, disponibilidad o seguridad que se produzcan en los Servicios Cloud Oracle como consecuencia de la ejecución de versiones anteriores.

## 4.2.2 Fin de la Vida Útil

Oracle solo realizará el hosting y ofrecerá soporte para las versiones de un Servicio Cloud Oracle incluidas. Se considerará que el resto de las versiones del Servicio Cloud Oracle han alcanzado el “Final de la Vida Útil” (EOL). Vd. debe completar la actualización de los Servicios Cloud Oracle a la versión más reciente antes de que una versión determinada alcance su EOL. Vd. reconoce que si no completa la actualización antes del EOL de una versión de un Servicio Cloud Oracle, Oracle podrá realizar automáticamente la actualización o los Servicios Cloud Oracle podrán suspenderse. En determinadas circunstancias en las que una versión de un Servicio Cloud Oracle alcanza su EOL y Oracle no pone a disposición de Vd. una versión actualizada, Oracle podrá designar un Servicio Cloud Oracle sucesor y pedirle que migre a dicho Servicio.

## 5. POLÍTICA DE SOPORTE DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

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

### 5.1 Términos del Soporte de Servicios Cloud Oracle

#### 5.1.1 Tarifas del Soporte

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

#### 5.1.2 Plazo de Prestación de Servicios de Soporte

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

#### 5.1.3 Contactos Técnicos

Los contactos técnicos de Vd. son los únicos intermediarios entre Vd. y Oracle en relación con el Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle. Tales contactos técnicos deben tener, como mínimo, formación inicial básica sobre el Servicio y, en la medida de lo necesario, formación complementaria adecuada para una función o fase de implementación específica, el uso de productos/Servicios especializados y migración. Los contactos técnicos de Vd. deben conocer los Servicios Cloud Oracle para poder ayudar a resolver los problemas del sistema y asistir a Oracle en el análisis y la resolución de las solicitudes de servicio. A la hora de remitir una solicitud de servicio, el contacto técnico de Vd. deberá entender cuál es el problema inicial detectado y tener la capacidad de



reproducirlo para poder ayudar a Oracle a diagnosticar y clasificar el problema. Para evitar interrupciones en el Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle, Vd. deberá notificar a Oracle cualquier transferencia de las responsabilidades de un contacto técnico a otro individuo.

#### **5.1.4 Soporte de Servicios Cloud Oracle**

El Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle comprende:

- Los diagnósticos de problemas o incidencias con los Servicios Cloud Oracle
- Esfuerzos comercialmente razonables para resolver los errores comunicados y verificables de los Servicios Cloud Oracle, de forma que el rendimiento de dichos Servicios Cloud Oracle sea en todos los aspectos materiales como se describe en las Especificaciones del Servicio asociadas
- Soporte durante las actividades de Gestión de Cambios descritas en la *Política de Gestión de Cambios de Servicios Cloud Oracle* (anterior)
- Asistencia con solicitudes de servicio técnicas las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año
- Acceso las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a un Portal de Soporte al Cliente de Cloud designado por Oracle y a Soporte Telefónico en Vivo para presentar solicitudes de servicio
- Acceso a foros de comunidades
- Asistencia no técnica de servicio al cliente durante el horario laboral habitual de Oracle (de 8.00 a 17.00, hora local del país)

### **5.2 Sistemas de Soporte al Cliente de Servicios Cloud Oracle**

#### **5.2.1 Portal de Soporte al Cliente de Cloud Oracle**

Oracle proporciona soporte para el Servicio Cloud Oracle adquirido por Vd. a través del Portal de Soporte al Cliente de Cloud (el "Portal de Soporte") designado para ese Servicio Cloud Oracle. Pese a que el Soporte Cloud Oracle y los Portales (incluyendo cualesquiera partes de los Servicios que puedan prestar) pueden formar parte de Su Pedido, no constituyen un Servicio Ofertado Cloud Oracle y podrán prestarse de forma global; además, el acceso a dichos Portales se rige por los Términos de Uso publicados en las páginas web del Portal correspondientes, los cuales están sujetos a cambios. Cuando dichos Portales le permitan a Vd. cargar información, Vd. será responsable de garantizar que Vd. y Sus Usuarios no envíen ningún número de identificación emitido por el gobierno ni ninguna información de tipo sanitario, financiero, de tarjetas de pago, información no clasificada controlada ni otros datos personales confidenciales a dichos Portales, a menos que se permita expresamente otra cosa en las condiciones del Portal de Soporte o en Su Pedido de Servicios Cloud correspondiente. El acceso al Portal de Soporte está limitado a sus contactos técnicos designados y a otros usuarios autorizados de los Servicios Cloud Oracle. Cuando proceda, el Portal de Soporte proporciona datos de soporte a los contactos técnicos designados de Vd. para permitir el uso del Soporte de Oracle para los Servicios Cloud Oracle. Todas las notificaciones y alertas de Servicio relativas a sus solicitudes de servicio de Vd. se publican en el Portal de Soporte.

## 5.2.2 Soporte Telefónico en Vivo

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

## 5.3 Definiciones de Gravedad

Los contactos técnicos designados por Vd. pueden presentar las solicitudes de servicio relativas a los Servicios Cloud a través del Portal de Soporte. El nivel de gravedad de una solicitud de servicio se asigna basándose en la información que Vd. proporcione en función de las siguientes definiciones de gravedad:

### 5.3.1 Gravedad 1 (Caída del Sistema Crítica)

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

- Datos dañados.
- Una función esencial documentada no está disponible.
- El Servicio deja de responder de forma indefinida, lo que causa retrasos inaceptables o indefinidos en los recursos o las respuestas.
- El Servicio se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.
- Incidencia de seguridad con el potencial de repercutir en la confidencialidad, integridad o disponibilidad del Servicio.

Oracle empleará todos los esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Gravedad 1 en el plazo de quince (15) minutos. Durante el periodo durante el cual Oracle esté trabajando en resolver una solicitud de servicio de Gravedad 1, Vd. se compromete a poner a su disposición su contacto técnico veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. Oracle trabajará veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, hasta que se resuelva la solicitud de servicio de Gravedad 1, se ponga en marcha una solución razonable, se aplique un plan de acción aprobado o el contacto de veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana del Cliente deje de estar disponible. Vd. deberá facilitar a Oracle un contacto técnico durante este periodo de trabajo las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana, para ayudar a recopilar datos, realizar pruebas y poner en práctica correcciones. Vd. deberá proponer esta clasificación de gravedad con especial cuidado, de forma que las situaciones de Gravedad 1 reales obtengan la asignación de recursos necesarios por parte de Oracle.

### **5.3.2 Gravedad 2 (Deterioro Significativo)**

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

### **5.3.3 Gravedad 3 (Problema Técnico)**

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

### **5.3.4 Gravedad 4 (Orientación General)**

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

## **5.4 Cambio del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio**

### **5.4.1 Nivel de Gravedad Inicial**

Oracle registrará, en el momento en que se cree una solicitud de servicio, el nivel de gravedad inicial de la solicitud de servicio basándose en las anteriores definiciones de gravedad y en la información que Vd. facilite. El esfuerzo inicial de Oracle, una vez creada la solicitud de servicio, irá dirigido a resolver los problemas que han causado la solicitud de servicio. El nivel de gravedad de una solicitud de servicio puede ajustarse de acuerdo con las siguientes descripciones.

### **5.4.2 Rebaja del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio**

A medida que avanzan los trabajos sobre la cuestión de fondo, si el problema deja de justificar el nivel de gravedad asignado en ese momento en función de su impacto actual en la operación del Servicio Cloud Oracle pertinente, el nivel de gravedad se rebajará hasta el nivel de gravedad que refleje de forma más apropiada su impacto actual.

### **5.4.3 Aumento del Nivel de Gravedad de una Solicitud de Servicio**

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

### **5.4.4 Adherencia a las Definiciones de Nivel de Gravedad**

Vd. deberá garantizar la máxima precisión en la asignación y ajuste de cualquier designación de nivel de gravedad en función del impacto actual en la operación de producción del Servicio Cloud Oracle pertinente.

## **5.5 Escalada de Solicitudes de Servicio**

Para escalar una solicitud de servicio, el analista de Soporte de Oracle se pondrá en contacto con el responsable de escalada de solicitudes de servicio de Oracle, que se encargará de gestionar su

escalada. El responsable de escalada de solicitudes de servicio de Oracle trabajará con Vd. para desarrollar un plan de acción y asignar los recursos oportunos de Oracle. Si el problema por el que ha presentado la solicitud de servicio sigue sin resolverse, Vd. puede ponerse en contacto con el responsable de escalada de solicitudes de servicio de Oracle para revisar la solicitud de servicio y solicitar que sea escalado al siguiente nivel dentro de Oracle según sea necesario. Para facilitar la resolución de una solicitud de servicio escalada, Vd. tendrá que proporcionar los datos de las personas de contacto dentro de su organización que se encuentren al mismo nivel que aquellas a las que se ha escalado la solicitud de servicio dentro de Oracle.

## **6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DE SERVICIOS CLOUD ORACLE**

### **6.1 Resolución de los Servicios Cloud Oracle**

Durante un periodo de sesenta (60) días a partir del final del Periodo de Prestación de los Servicios Cloud Oracle o, si procede, el periodo de sesenta (60) días a partir de Su resolución de los Servicios Cloud que Vd. consume en un modelo de pago por uso, tras el final de su Periodo de Prestación de los Servicios asociados, Oracle pondrá a su disposición, a través de protocolos seguros y en un formato estructurado y legible por una máquina, Su Contenido alojado en los Servicios Cloud Oracle, o mantendrá la accesibilidad del sistema de los Servicios para que Vd. pueda recuperar los datos.

Para las versiones de prueba gratuitas y los pilotos de los Servicios Cloud Oracle, Oracle pondrá Su Contenido a disposición de Vd. durante un periodo de treinta (30) días a partir de la finalización de la versión de prueba o el piloto. Durante este periodo de recuperación, no resultará de aplicación el Acuerdo de Nivel de Servicios Cloud Oracle ni podrá utilizarse el sistema de los Servicios para ninguna actividad de producción. Oracle no tiene ninguna obligación de conservar los Contenidos de Vd. una vez transcurrido el mencionado periodo de recuperación.

Si Vd. necesita asistencia de Oracle para obtener acceso a los Contenidos de Vd. o copias de este, deberá crear una solicitud de servicio en el Portal de Soporte.

La recuperación de datos y la asistencia correspondiente por parte de Oracle no se aplicarán a los Servicios Cloud Oracle en los que no se almacenen los Contenidos de Vd. Vd. es responsable de garantizar que, si tales Servicios Cloud Oracle dependen de otros Servicios Cloud Oracle independientes (como Storage Cloud Service o Database Cloud Services) para el almacenamiento de datos, dichos Servicios Cloud Oracle independientes conserven su validez hasta la resolución del Servicio Cloud Oracle resuelto para permitir la recuperación de los datos, o de acometer cualquier otra acción apropiada para realizar copias de seguridad o almacenar de algún otro modo Su Contenido de forma independiente mientras los Servicios Cloud Oracle de producción aún se encuentren activos antes del final del Periodo de Prestación de los Servicios.

Tras la caducidad del periodo de recuperación, Oracle eliminará los Contenidos de Vd. de los Servicios Cloud Oracle (a menos que la ley aplicable disponga otra cosa).

En el caso de los Servicios Oracle Cloud at Customer, Vd. debe poner a disposición de Oracle para su recuperación cualesquiera componentes de Hardware relacionados con dichos Servicios Oracle Cloud

at Customer (incluido el equipo de gateway) que Oracle le haya proporcionado, y estos deberán encontrarse en buen estado de funcionamiento y en las mismas condiciones que al inicio de los Servicios Oracle Cloud at Customer, con la salvedad del desgaste razonable derivado de un uso apropiado.

## **7 USO DE LOS SERVICIOS**

Vd. es responsable de garantizar que el acceso y el uso de los Servicios Cloud Oracle adquiridos, así como el beneficio recibido de dichos Servicios Cloud, sean únicamente por y para usuarios de países que cumplan con la Política de cumplimiento con la legislación comercial internacional de Oracle que puede consultarse en <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html>.