

Conditions Générales d'Hébergement et de Livraison du Cloud Oracle

Date d'Entrée en Vigueur : février 2024 ; Version 3.6

TABLE DES MATIÈRES

Présentation	4
1. Conditions Générales de Sécurité du Cloud Oracle	5
1.1 Pratiques de Sécurité de l'Information d'Oracle - Généralités	5
1.2 Mesures de Protection Physique	6
1.3 Contrôle de l'Accès aux Systèmes	7
1.4 Contrôle de l'Accès aux Données	7
1.5 Chiffrement Utilisateur pour Connexions Externes	7
1.6 Contrôle des Entrées	8
1.7 Isolement des Données et des Réseaux	8
1.8 Confidentialité et Formation	8
1.9 Gestion des Biens	8
1.10 Règles Internes de Sécurité de l'Information d'Oracle	8
1.11 Application et Examen de la Sécurité Interne	9
1.12 Revues Externes	9
1.13 Assurance de la Sécurité Logicielle d'Oracle	9
1.14 Journaux de Sécurité	9
1.15 Autres Obligations du Client Relatives à la Sécurité	9
2. Conditions Générales de Continuité du Service Cloud Oracle	10
2.1 Stratégie de Forte Disponibilité des Services Cloud Oracle	10
2.2 Stratégie de Sauvegarde des Services Cloud Oracle	10
2.3 Continuité des Activités d'Oracle	11
3. Contrat de Niveau de Service Cloud Oracle	11
3.1 Heures de Fonctionnement	11
3.2 Disponibilité des Services	11
3.2.1 Mesure de la Disponibilité	11
3.2.2 Rapport de Disponibilité	12
3.2.3 Avoirs de Service	12
3.3 Définition de l'Interruption Imprévue	12
3.4 Surveillance	13
3.4.1 Composants Surveillés	13
3.4.2 Outils de Surveillance et de Test du Client	13
4. Conditions Générales de la Gestion du Changement du Cloud Oracle	13
4.1 Gestion du Changement et Maintenance du Cloud Oracle	14
4.1.1 Maintenance de Sécurité Critique	14
4.1.2 Migrations des Centres de Données	15
4.2 Gestion de versions des Logiciels	15
4.2.1 Mises à jour des logiciels	15
4.2.2 Fin de Vie	15
5. Conditions Générales de Support du Cloud Oracle	15
5.1 Durées du Support du Cloud Oracle	15

5.1.1 Redevances liées au Support	15
5.1.2 Période de Support	16
5.1.3 Contacts Techniques	16
5.1.4 Support du Cloud Oracle	16
5.2 Systèmes de Support Client Cloud Oracle	17
5.2.1 Portail de Support Client Cloud Oracle	17
5.2.2 Support Direct par Téléphone	17
5.3 Définition des Niveaux de Gravité	17
5.3.1 Gravité 1 (Incident Critique)	17
5.3.2 Gravité 2 (Incident Important)	18
5.3.3 Gravité 3 (Problème Technique)	18
5.3.4 Gravité 4 (Orientations Générales)	18
5.4 Modification du Niveau de Gravité de la Demande d'Assistance	18
5.4.1 Niveau de Gravité Initial	18
5.4.2 Passage à un Niveau de Gravité Inférieur	18
5.4.3 Passage à un Niveau de Gravité Supérieur	19
5.4.4 Respect des Définitions des Niveaux de Gravité	19
5.5 Escalade d'une Demande d'Assistance	19
6. Conditions Générales de Suspension et de Résiliation du Cloud Oracle	19
6.1 Résiliation des Services Cloud Oracle	19
7 Utilisation des Services	20

PRÉSENTATION

Les présentes *Conditions Générales d'Hébergement et de Livraison du Cloud Oracle* (les « Conditions Générales de Livraison ») décrivent les Services Cloud Oracle que Vous avez commandés. Les présentes Conditions Générales de Livraison peuvent faire référence à d'autres documents de conditions générales Oracle Cloud ; toute référence au terme « Client » dans les présentes Conditions Générales de Livraison ou dans de tels autres documents de conditions générales sera réputée faire référence à « Vous » tel que défini dans Votre commande. Tous les engagements figurant dans les présentes Conditions Générales de Livraison s'appliquent aux Services Cloud de production, sauf indication contraire.

Les références dans les présentes Conditions Générales de Livraison à une « Région du Centre de Données » de Services Cloud correspondent à la région géographique indiquée dans Votre commande de ces Services ou, le cas échéant, à la région géographique que Vous avez sélectionnée lors de l'activation de l'instance de ces Services. Aux fins de la Région du Centre de Données applicable aux Services Cloud que vous avez commandés, les dispositions suivantes s'appliquent :

- « L'Europe » désigne les pays membres de l'Union européenne, le Royaume-Uni et la Suisse, collectivement ; et
- « APAC » désigne la région Asie-Pacifique, à l'exception de la Chine, Oracle n'ayant pas de centres de données en Chine.
- « L'Amérique du Nord » désigne les régions géographiques composées du Canada et des États continentaux des États-Unis d'Amérique, exception faite des cas où l'entité achetant les Services Cloud choisit d'être initialement approvisionnée au Mexique, auquel cas l'Amérique du Nord désigne les régions géographiques composées du Mexique, du Canada et des États continentaux des États-Unis d'Amérique.

En ce qui concerne les Services Cloud que Vous avez commandés, Votre Contenu sera stocké dans la Région du Centre de Données applicable pour de tels Services. Oracle peut reproduire Votre Contenu dans d'autres endroits au sein de la Région du Centre de Données identifiée, à des fins de redondance des données. Les termes avec une majuscule initiale, qui ne sont pas définis autrement dans les présentes Conditions Générales de Livraison, auront la même signification que celle qui leur est attribuée dans le contrat Oracle, dans Votre commande ou dans les autres conditions générales, le cas échéant. Les présentes Conditions Générales de Livraison sont mises à jour deux fois par an.

Votre Commande ou les Caractéristiques des Services d'Oracle (telles que définies dans Votre contrat pour des Services Cloud Oracle, qui comprend la documentation Pilier des Services Cloud Oracle, les Descriptions des Services ainsi que des définitions supplémentaires fournies dans le Contrat de Services Cloud Oracle) peuvent inclure des détails ou exceptions supplémentaires concernant certains Services Cloud Oracle. La documentation Pilier des Services Cloud Oracle, les Descriptions des Services et la Documentation du Logiciel pour les Services Cloud Oracle sont disponibles à l'adresse www.oracle.com/contracts.

Les Services Cloud Oracle sont fournis conformément aux conditions du contrat Oracle, de Votre commande et des Caractéristiques des Services applicables à ces Services. La fourniture des Services Cloud Oracle par Oracle est soumise à la condition que Vous et Vos Utilisateurs respectiez Vos obligations et responsabilités définies dans lesdits documents et conditions générales intégrées. Les présentes Conditions Générales de Livraison, et les documents qui y sont référencés, sont susceptibles de changer à la discrétion d'Oracle ; toutefois, les modifications des conditions générales d'Oracle ne pourront pas se traduire par une réduction significative du niveau de performance, de fonctionnalité, de sécurité ou de disponibilité des Services Cloud Oracle fournis pendant la Période des Services de Votre commande.

Les Services Cloud Oracle sont déployés dans des centres de données ou chez des fournisseurs de services d'infrastructure tiers retenus par Oracle, à l'exception des Services Oracle Cloud at Customer. Les Services Oracle Cloud at Customer sont des Services Cloud Publics déployés dans Votre centre de données ou dans le centre de données d'un tiers que Vous avez retenu. Vous pouvez acheter ces Services de manière autonome ou ils peuvent être déployés en tant que plate-forme sous-jacente pour d'autres Services Cloud Oracle. Pour les Services Oracle Cloud at Customer, Oracle livrera à Votre centre de données certains composants matériels, y compris un équipement de passerelle, dont Oracle a besoin pour le fonctionnement de ces Services. Vous devez fournir l'espace, l'alimentation électrique et la capacité de refroidissement nécessaires au déploiement du matériel Oracle (y compris l'équipement de passerelle) et assurer une connexion réseau adéquate pour qu'Oracle Cloud Operations puisse accéder aux Services. Oracle est seule responsable de la maintenance des composants du matériel Oracle (y compris l'équipement de passerelle).

Les présentes Conditions Générales de Livraison ne s'appliquent pas à Oracle BigMachines Express ou toute autre offre Cloud Oracle, telle qu'énoncée par Oracle dans Votre commande ou les Descriptions des Services applicables.

1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SÉCURITÉ DU CLOUD ORACLE

1.1 Pratiques de Sécurité de l'Information d'Oracle - Généralités

Oracle a adopté des contrôles et des pratiques de sécurité pour les Services Cloud Oracle qui sont conçus pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de Votre Contenu qui est hébergé par Oracle dans Vos Services Cloud Oracle et pour protéger Votre Contenu contre toute activité de traitement non autorisée telle que la perte ou la destruction illégale de données. Oracle travaille sans cesse à renforcer et à améliorer ces contrôles et pratiques de sécurité.

Les Services Cloud Oracle fonctionnent conformément à des pratiques en adéquation avec le Code de Pratique ISO/IEC 27002 pour les contrôles de sécurité de l'information, à partir duquel un ensemble complet de contrôles est sélectionné. Les Services Cloud Oracle sont conformes aux normes 800-53 et 800-171 du National Institute of Standards and Technology (« NIST »).

Les pratiques en matière de sécurité de l'information sur le Cloud Oracle établissent et régissent les zones de sécurité applicables aux Services Cloud Oracle et à Votre utilisation de ces Services.

Le personnel Oracle (y compris les salariés, les co-contractants prestataires de services et les salariés temporaires) est soumis aux pratiques de sécurité de l'information d'Oracle et à toutes autres règles qui régissent leur emploi ou les services qu'ils fournissent à Oracle.

Oracle adopte une approche holistique en matière de sécurité de l'information, en mettant en œuvre une stratégie de sécurité à plusieurs niveaux dans laquelle le réseau, le système d'exploitation, la base de données et les pratiques et procédures de sécurité logicielle se complètent mutuellement avec des contrôles internes, une gouvernance et une surveillance forts.

Pour les Services Cloud Oracle qui Vous permettent de configurer Votre posture de sécurité, sauf indication contraire, Vous êtes responsable de la configuration, du fonctionnement, de la maintenance et de la sécurisation des systèmes d'exploitation et des autres logiciels associés de ces Services Cloud Oracle sélectionnés (y compris Votre Contenu) qui ne sont pas fournis par Oracle. Vous êtes tenu de maintenir une sécurité, une protection et une sauvegarde adaptées de Votre Contenu, ce qui peut comprendre l'utilisation d'une technologie de chiffrement pour protéger Votre Contenu de tout accès non autorisé, ainsi que l'archivage régulier de Votre Contenu.

1.2 Mesures de Protection Physique

Oracle met en place des mesures conçues pour empêcher les personnes non autorisées d'avoir accès aux systèmes informatiques hébergeant Votre Contenu, notamment par le recours à un personnel de sécurité, à des bâtiments sécurisés et à des sites désignés pour les centres de données. Oracle fournit des installations informatiques sécurisées, aussi bien pour les bureaux que les infrastructures de production Cloud. Exemples de contrôles courants entre les bureaux et les centres de données/co-implantations contrôlés par Oracle :

- Tout accès physique nécessite une autorisation et est surveillé
- Tous les salariés et les visiteurs doivent porter une identification officielle visible lorsqu'ils sont sur site
- Les visiteurs doivent signer un registre du visiteur et être escortés et/ou surveillés lorsqu'ils sont sur site
- La possession de clés/cartes d'accès et la possibilité d'accéder aux lieux sont contrôlées. Tout personnel quittant son emploi chez Oracle doit rendre ses clés/cartes.

D'autres mesures de protection physique de la sécurité sont en place dans les centres de données Cloud contrôlés par Oracle, incluant notamment ce qui suit :

- Les locaux sont surveillés par télévision en circuit fermé
- Les entrées sont protégées par des barrières physiques conçues pour empêcher l'entrée non autorisée de véhicules
- Les entrées sont surveillées 24 h sur 24, 265 jours par an par des gardes qui procèdent à une reconnaissance visuelle de l'identité et gèrent les escortes des visiteurs
- Mesures de sécurité relatives aux risques environnementaux

- Tout mouvement physique d'équipement est contrôlé grâce à des reçus remis en main propre et à d'autres procédures de contrôle des modifications autorisées
- Les câbles réseau sont protégés par des conduits et sont généralement disposés de façon à éviter les espaces publics

La présente section ne s'applique pas aux Services Oracle Cloud at Customer. Vous devez fournir Vos propres installations informatiques sécurisées pour l'hébergement et l'exploitation du matériel lié aux Services Oracle Cloud at Customer (y compris l'équipement de passerelle) et les connexions réseau nécessaires pour qu'Oracle puisse fournir les Services Oracle Cloud at Customer.

1.3 Contrôle de l'Accès aux Systèmes

Les Conditions Générales d'Oracle exigent que les contrôles suivants soient appliqués : authentification par mots de passe et/ou authentification à plusieurs facteurs, contrôles d'autorisation documentés et journalisation des accès. Tout accès à distance au réseau Cloud Oracle par le personnel d'Oracle qui a accès à Votre Contenu est limité par l'utilisation d'un Réseau Privé Virtuel (VPN) qui utilise l'authentification à plusieurs facteurs. Outre l'utilisation obligatoire d'un Réseau Privé Virtuel, avant que le personnel d'Oracle ne soit autorisé à accéder au Réseau Cloud Oracle, Oracle effectue des vérifications de posture d'appareil et met en œuvre des contrôles tels que des hôtes bastions. Oracle interdit (par le biais de règles et de contrôles techniques) l'utilisation d'appareils personnels pour accéder au Réseau Cloud Oracle et aux services Cloud Oracle.

Pour les Services Cloud hébergés par Oracle : (i) les connexions aux Services Cloud sont journalisées et (ii) l'accès logique aux centres de données est restreint et protégé.

1.4 Contrôle de l'Accès aux Données

Pour les composants de service gérés par Oracle, l'accès d'Oracle à Votre Contenu est limité au personnel autorisé.

En ce qui concerne le personnel d'Oracle accédant aux Services Cloud Oracle (y compris Votre Contenu hébergé dans les Services Cloud Oracle), Oracle applique des Contrôles d'Accès Basés sur les Rôles (Role Based Access Controls ou « RBAC ») et a recours aux principes de gestion de l'accès de type « besoin d'en avoir connaissance », « moindre privilège » et « séparation des tâches ». En outre, Oracle fournit un mécanisme par lequel Vous contrôlez l'accès de Vos Utilisateurs aux Services Cloud Oracle et à Votre Contenu.

1.5 Chiffrement Utilisateur pour Connexions Externes

Votre accès aux Services Cloud Oracle se fait par le biais d'un protocole de communication sécurisé fourni par Oracle. Si l'accès se fait par le biais d'une connexion avec le protocole Transport Layer Security (TLS), cette connexion doit prendre en charge un chiffrement d'au minimum 128 bits. La clé privée utilisée pour générer la clé de chiffrement est de 2 048 octets minimum. TLS est mis en œuvre ou configurable pour toutes les applications certifiées TLS basées sur le Web qui sont déployées chez Oracle. Pour se connecter aux logiciels Web, il est recommandé d'utiliser la dernière version disponible des navigateurs certifiés pour les logiciels Oracle, qui sont compatibles avec des puissances de chiffrement plus élevées et offrent une meilleure sécurité. La liste des navigateurs

certifiés pour chaque version des Services Cloud Oracle sera disponible via un portail auquel Vous pourrez accéder ou dans la Description des Services correspondant aux Services Cloud Oracle. Dans certains cas, il est possible qu'un site tiers que Vous souhaitez intégrer aux Services Cloud Oracle, tel qu'un service de médias sociaux, n'accepte pas une connexion chiffrée. Pour les Services Cloud Oracle où les connexions HTTP avec le site tiers sont autorisées par Oracle, Oracle activera ces connexions HTTP en plus de la connexion HTTPS.

1.6 Contrôle des Entrées

La source de Votre Contenu est sous Votre contrôle et Votre responsabilité, et Vous gérez l'intégration de Votre Contenu aux Services Cloud Oracle.

1.7 Isolement des Données et des Réseaux

Votre Contenu est logiquement ou physiquement isolé du contenu d'autres clients hébergé dans les Services Cloud Oracle. Tous les réseaux Cloud Oracle sont isolés des réseaux d'entreprise Oracle.

1.8 Confidentialité et Formation

Le personnel d'Oracle est soumis à des contrats de confidentialité et est tenu de suivre une formation de sensibilisation à la protection de l'information lors du recrutement. Par la suite, l'ensemble du personnel d'Oracle doit suivre périodiquement une formation, conformément aux règles d'Oracle applicables à la sensibilisation à la sécurité et à la protection de la confidentialité.

1.9 Gestion des Biens

Il incombe à Oracle de protéger et d'inventorier les biens des Services Cloud Oracle. Ces responsabilités peuvent comprendre l'examen et l'acceptation de demandes d'accès de la part de personnes qui ont un besoin commercial, et la tenue d'un inventaire des biens.

Vous êtes responsable des biens que Vous contrôlez et qui utilisent ou s'intègrent aux Services Cloud Oracle, notamment en déterminant la classification appropriée des informations pour Votre Contenu, et si les contrôles documentés fournis par les Services Cloud Oracle sont appropriés pour Votre Contenu. Vous devez avoir ou obtenir tout consentement requis ou autre fondement juridique lié à la collecte et à l'utilisation des informations fournies par les personnes concernées, y compris tout consentement ou autre fondement juridique nécessaire à la fourniture des Services Cloud Oracle.

1.10 Règles Internes de Sécurité de l'Information d'Oracle

Les règles en matière de sécurité de l'information sur le Cloud Oracle établissent et régissent les zones de sécurité applicables aux Services Cloud Oracle et à Votre utilisation de ces Services. Les membres du personnel d'Oracle sont soumis aux Règles de Sécurité de l'Information d'Oracle et à toutes autres règles régissant leur emploi ou les services qu'ils fournissent à Oracle. Le Programme de Sécurité de l'Information (« PSI ») d'Oracle est composé de règles applicables documentées qui tiennent compte de facteurs de risque tels que les facteurs de cybersécurité, avec les procédures, directives et normes dérivées qui les accompagnent et qui s'avèrent nécessaires à l'opérationnalisation efficace de la règle applicable. Le PSI d'Oracle vise à garantir la confidentialité, l'intégrité, la continuité et la disponibilité de Votre Contenu qu'Oracle héberge dans le cadre de Vos

Services Cloud Oracle grâce à des pratiques et contrôles efficaces de gestion de la sécurité. Le PSI d'Oracle est examiné chaque année par le Comité de Surveillance de la Sécurité Oracle et mis à jour, le cas échéant.

1.11 Application et Examen de la Sécurité Interne

Oracle utilise des processus internes pour régulièrement tester, examiner, évaluer et maintenir l'efficacité des mesures de sécurité technique et de l'organisation décrites dans le présent article.

1.12 Revues Externes

Oracle peut procéder à des revues indépendantes des Services Cloud Oracle en faisant appel à des tiers dans les domaines suivants (l'étendue de ces revues peut varier en fonction du Service et du pays) :

- Rapports SOC 1 (fondés sur les Normes d'Engagement d'Attestation [Statement on Standards for Attestation Engagements ou SSAE] N° 18) et/ou SOC 2 (fondés sur les Critères de Services de Confiance).
- D'autres tests de sécurité exécutés de façon indépendante par des tiers pour passer en revue l'efficacité des contrôles techniques et administratifs

Les informations pertinentes issues de ces revues peuvent être mises à la disposition des clients.

1.13 Assurance de la Sécurité Logicielle d'Oracle

L'Assurance de la Sécurité Logicielle d'Oracle (Oracle Software Security Assurance, OSSA) désigne la méthodologie d'Oracle pour intégrer la sécurité dans la conception, la fabrication, les essais et la maintenance de ses produits, qu'ils soient utilisés sur site par les clients ou livrés par Oracle Cloud. Le programme OSSA est décrit à l'adresse <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/assurance/>.

1.14 Journaux de Sécurité

Des Journaux sont générés pour les activités relatives à la sécurité sur des systèmes d'exploitation. Les systèmes sont configurés pour enregistrer des activités de sécurité par défaut, l'accès à des informations ou des programmes, des événements système tels que des alertes, des messages de la console et des erreurs système. Oracle examine les journaux à des fins légales et pour repérer les incidents ; et détecte le flux d'activités anormales dans le processus de gestion de l'incident. Les journaux de sécurité sont stockés dans le système de Gestion des Informations et des Événements de Sécurité (ou un système équivalent) dans un format natif, non modifié, et conservés conformément aux règles internes applicables d'Oracle. Ces journaux sont conservés en ligne pendant au moins 1 an. Ces journaux sont conservés et utilisés par Oracle pour ses opérations de sécurité internes des Services Cloud Oracle.

1.15 Autres Obligations du Client Relatives à la Sécurité

Il vous incombe de :

- Mettre en œuvre Votre propre système de sécurité et les modalités opérationnelles exhaustives ainsi que des normes et des procédures selon Votre évaluation des risques et vos besoins opérationnels
- Vous assurer que les appareils des utilisateurs finaux répondent aux exigences relatives aux navigateurs Web et à la bande passante réseau minimum pour accéder aux Services Cloud Oracle
- Gérer les contrôles sécurité des appareils clients, de manière que des contrôles antivirus et des contrôles contre les programmes malveillants soient réalisés sur les données ou les fichiers avant l'importation ou le téléchargement des données dans les Services Cloud Oracle.
- Maintenir les comptes gérés par le Client selon Vos règles et Vos meilleures pratiques en matière de sécurité
- En outre, pour les Services Oracle Cloud at Customer, vous êtes responsable de ce qui suit :
 - Sécurité physique et réseau adéquate
 - Surveillance de la sécurité pour réduire le risque de menaces en temps réel et empêcher l'accès non autorisé à Vos Services Cloud Oracle à partir de Vos réseaux ; cela inclut les systèmes de détection d'intrusion, les contrôles d'accès, les pare-feu et toute autre surveillance de réseau, ainsi que tout outil de gestion géré par Vos soins.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTINUITÉ DU SERVICE CLOUD ORACLE

2.1 Stratégie de Forte Disponibilité des Services Cloud Oracle

Oracle déploie les Services Cloud Oracle sur une infrastructure informatique résiliente conçue pour maintenir la disponibilité et la continuité du service en cas d'incident affectant les Services. Les centres de données choisis par Oracle pour héberger les Services Cloud Oracle sont dotés d'une redondance des composants et de l'alimentation avec des générateurs de secours en place, et Oracle peut incorporer la redondance dans une ou plusieurs couches, y compris l'infrastructure du réseau, les serveurs logiciels, les serveurs de base de données et/ou le stockage.

2.2 Stratégie de Sauvegarde des Services Cloud Oracle

Oracle effectue périodiquement des sauvegardes de Votre Contenu dans votre instance de Services Cloud Oracle pour le seul usage d'Oracle afin de minimiser la perte de données en cas d'incident. Les sauvegardes sont stockées sur le site primaire utilisé pour fournir les Services Cloud Oracle et peuvent aussi être stockées à un emplacement alternatif à des fins de maintien. Une sauvegarde est généralement conservée en ligne ou hors ligne pour une période de 60 jours minimum à compter de la date de création de ladite sauvegarde. Généralement, Oracle ne met pas à jour, n'insère pas, ne supprime pas ou ne restaure pas Vos données en Votre nom. Cependant, à titre exceptionnel et sous réserve d'un accord écrit, Oracle peut Vous aider à restaurer des données que Vous êtes susceptible d'avoir perdues suite à Vos propres actions.

Pour les Services Cloud Oracle qui Vous permettent de configurer des sauvegardes conformément à Vos propres politiques, vous êtes responsable de l'exécution des sauvegardes et des restaurations de Votre contenu. En outre, nous Vous encourageons à développer un plan de continuité des activités afin d'assurer la continuité de Vos propres activités en cas de catastrophe.

2.3 Continuité des Activités d'Oracle

À tout moment pendant la durée, Oracle devra établir un plan concernant les opérations internes d'Oracle dans le but de minimiser toute interruption de la fourniture de services si tout cas de force majeure, catastrophe ou interruption se produit (le « Plan CA »).

Le Plan CA établit, documente et met en œuvre des processus, procédures et contrôles pour veiller à ne pas minimiser les dispositions relatives à la sécurité applicables aux Services Cloud Oracle si le Plan CA est invoqué. L'objectif du Plan CA consiste notamment à conférer de la résistance aux opérations internes d'Oracle pour garantir la continuité et le maintien des Services Cloud Oracle, quelle que soit la cause.

3. CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE CLOUD ORACLE

3.1 Heures de Fonctionnement

Les Services Cloud Oracle sont conçus pour être disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, sauf pendant les périodes de maintenance, les mises à niveau technologiques et comme indiqué autrement dans le contrat Oracle, Votre commande et le présent *Contrat de niveau de service Cloud Oracle*.

3.2 Disponibilité des Services

Dès l'activation par Oracle de votre Service Cloud Oracle, Oracle s'efforce d'atteindre le Niveau Cible de Disponibilité des Services, ou le Temps Cible de Disponibilité des Services à 99,9 %. Ceci est conforme aux conditions énoncées dans la documentation Pilier des Services Cloud Oracle pour le Service Cloud Oracle applicable (ou tout autre Niveau Cible de Disponibilité des Services ou Temps Cible de Disponibilité des Services spécifié par Oracle pour le Service Cloud Oracle applicable dans cette documentation).

Les dispositions qui précèdent sont subordonnées à Votre adhésion aux exigences minimales de configuration technique recommandées par Oracle pour l'accès et l'utilisation des Services Cloud Oracle à partir de Votre infrastructure réseau et de Vos postes de travail utilisateur, comme indiqué dans la Documentation du Logiciel pour les Services Cloud Oracle applicables.

3.2.1 Mesure de la Disponibilité

Après la fin de chaque mois civil de la Période des Services applicable, Oracle mesure le Niveau de Disponibilité des Services ou le Temps de Disponibilité des Services au cours du mois immédiatement précédent en divisant la différence entre le nombre total de minutes dans la période de mesure mensuelle et toute Interruption Imprévue (telle que définie ci-dessous) par le nombre total de minutes de la période de mesure et en multipliant le résultat par 100 pour obtenir un pourcentage.

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

Nombre de minutes au cours d'un mois de trente jours = 30 jours * 24 heures dans une journée * 60 minutes dans une heure

Nombre de minutes d'indisponibilité non prévue dans le mois = minutes d'interruption imprévue définies dans la section « *Définition de l'Interruption Imprévue* ».

Exemple : juin compte 30 jours = 30 * 24 * 60 = 43 200 minutes au cours du mois

Si une interruption imprévue de 90 minutes est survenue au cours du mois de juin, l'équation serait la suivante :

$$((43,200 - 90)/43\,200) * 100 = 99,8 \% \text{ de Disponibilité de Niveau de Service}$$

3.2.2 Rapport de Disponibilité

Oracle vous fournira des métriques sur le niveau de disponibilité des Services pour les Services Cloud Oracle que Vous avez achetés au titre de Votre commande, soit en libre-service, soit par le biais d'une Demande d'Assistance (« SR ») que vous avez soumise à Oracle en lui demandant les métriques.

3.2.3 Avoirs de Service

Vous pouvez recevoir des Avoirs de Service si le Niveau Cible de Disponibilité des Services ou le Temps Cible de Disponibilité des Services pour les Services Cloud Oracle que Vous avez achetés au titre de Votre commande est inférieur au Niveau Cible de Disponibilité des Services ou au Temps Cible de Disponibilité des Services défini applicable à ces Services. Les Avoirs de Service sont définis dans la documentation Pilier des Services Cloud Oracle ou dans les Descriptions des Services applicables à Vos Services Cloud Oracle achetés. Nonobstant les dispositions du présent article, si Votre commande auprès d'Oracle ou les Caractéristiques des Services applicables à votre commande pour un Service Cloud Oracle particulier prévoient un droit de recevoir un montant plus élevé d'Avoirs de Service, alors Vous pouvez recevoir les Avoirs de Service au titre de la disposition qui prévoit le montant le plus élevé d'Avoirs de Service pour Vous, mais Vous ne pouvez pas récupérer des Avoirs de Service au titre de plusieurs dispositions pour le même événement.

3.3 Définition de l'Interruption Imprévue

Les Services Cloud Oracle sont déployés dans des installations informatiques résilientes avec une infrastructure résiliente, des connexions réseau redondantes et une alimentation électrique dans chaque installation d'hébergement.

« Interruption Imprévue » désigne toute période pendant laquelle un problème avec les Services Cloud Oracle empêche Votre connectivité. Les Interruptions Imprévues n'incluent pas toute période pendant laquelle les Services Cloud Oracle ou tout composant des Services Cloud Oracle ne sont pas disponibles en raison d : (i) une maintenance programmée, (ii) des circonstances indépendantes de la volonté d'Oracle et d'autres événements de force majeure (par ex., des interruptions initiées à Votre demande, des interruptions causées par une infrastructure non-Oracle telle qu'un équipement

électrique, de réseau, de télécommunication ou autre équipement de connectivité, des attaques de sécurité, des catastrophes naturelles ou des événements politiques), (iii) toute action ou inaction de Votre part, de la part de Vos utilisateurs ou de tout tiers (autre que les agents et co-contractants prestataires de services d'Oracle qu'Oracle a engagés pour exécuter les Services Cloud Oracle applicables) ou (iv) toute suspension par Oracle autorisée au titre de Votre contrat Oracle ou de Votre commande. Par ailleurs, en ce qui concerne les Services Oracle Cloud at Customer, les Interruptions Imprévues n'incluent pas non plus les interruptions ou autres indisponibilités (i) de Votre centre de données (par ex., en raison de la maintenance) ou (ii) survenant en dehors des heures sur site définies au titre de Votre commande pour le personnel des Opérations Cloud Oracle dans Votre centre de données.

3.4 Surveillance

Oracle utilise une variété d'outils logiciels pour surveiller la disponibilité et l'exécution des Services Cloud Oracle et le fonctionnement des composants de l'infrastructure et du réseau. Oracle ne surveille pas, ou ne s'occupe pas des déviations rencontrées par tout composant non géré par Oracle que Vous utilisez dans les Services Cloud Oracle, comme des applications n'appartenant pas à Oracle.

3.4.1 Composants Surveillés

Oracle surveille le matériel qui prend en charge les Services Cloud Oracle, et génère des alertes pour les composants réseau surveillés, tels que le Processeur, la mémoire, le stockage, la base de données, et d'autres composants. Le personnel des Opérations Cloud Oracle surveille des alertes associées aux déviations des seuils définis par Oracle, et suit les procédures d'exploitation standard pour enquêter et résoudre les problèmes sous-jacents.

3.4.2 Outils de Surveillance et de Test du Client

Oracle Vous autorise à effectuer des tests fonctionnels limités pour les Services Cloud Oracle dans Votre instance de test. Les règles spécifiques relatives aux tests figurent dans la Documentation du Logiciel.

Oracle effectue régulièrement des tests d'intrusion et de vulnérabilité ainsi que des évaluations de la sécurité de l'infrastructure, des plates-formes et des applications Cloud Oracle afin de valider et de renforcer la sécurité globale des Services Cloud Oracle. La Documentation du Logiciel de Services Cloud Oracle indique quand et comment Vous pouvez évaluer ou tester tout composant que Vous gérez ou créez dans les Services Cloud Oracle, y compris des applications non-Oracle, les bases de données non-Oracle, d'autres logiciels non-Oracle applicables, un code ou l'utilisation d'outils de récupération de données.

Oracle se réserve le droit de supprimer ou de désactiver l'accès à tout outil ou technologie qui enfreint les directives du présent article ou la Documentation du Logiciel Services Cloud Oracle applicable, sans aucune responsabilité envers Vous.

4. CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GESTION DU CHANGEMENT DU CLOUD ORACLE

4.1 Gestion du Changement et Maintenance du Cloud Oracle

Oracle Cloud Operations apporte des changements à l'infrastructure matérielle cloud, aux logiciels d'exécution, aux logiciels des produits, et aux applications de support fournis par Oracle comme faisant partie des Services Cloud Oracle, afin de maintenir la stabilité, la disponibilité, la sécurité, l'exécution, et l'actualisation opérationnelle des Services Cloud Oracle. Oracle suit des procédures formelles de gestion du changement pour passer en revue, tester, et approuver les changements avant qu'ils ne soient appliqués au service.

Les changements apportés par le biais des procédures de gestion du changement incluent les activités de maintenance des services et du système, les mises à niveau et les mises à jour ainsi que les changements propres au client. Les procédures de gestion du changement des Services Cloud Oracle sont conçues pour réduire le nombre d'interruptions des services lors de la mise en œuvre des changements.

Oracle prévoit des périodes de maintenance spécifiques pour les changements qui peuvent nécessiter la mise en indisponibilité des Services Cloud Oracle pendant la période de maintenance. Oracle veille à ce que les procédures de gestion du changement soient menées pendant les fenêtres de maintenance programmées (pour lesquelles Oracle doit donner un préavis), tout en tenant compte des périodes de faible trafic et des exigences géographiques.

Oracle communiquera un préavis en cas de modifications du calendrier standard des fenêtres de maintenance. Concernant les changements et mises à niveau propres au Client, Oracle coordonnera les périodes de maintenance avec Vous, si possible.

Pour les changements qui devraient entraîner une interruption de service, les durées des périodes de maintenance programmée ne sont pas incluses dans le calcul des minutes d'Interruption Imprévue dans la période de mesure mensuelle du Niveau de Disponibilité de Services (voir le *Contrat de Niveau de Service Oracle Cloud* ci-dessus). Oracle déploie des efforts commercialement raisonnables pour utiliser le moins possible ces périodes de maintenance réservées et réduire la durée des événements de maintenance qui provoquent des interruptions du service.

Pour les Services Cloud Oracle qui Vous permettent d'effectuer des activités de maintenance, Vous êtes responsable de la configuration et de la maintenance des systèmes d'exploitation et des autres logiciels associés.

4.1.1 Maintenance de Sécurité Critique

Oracle peut être tenue d'exécuter une maintenance de sécurité critique pour protéger la sécurité des Services Cloud Oracle. Une maintenance de sécurité critique est requise pour traiter une situation urgente (p. ex., vulnérabilité de la sécurité) dans laquelle se trouve le Service Cloud Oracle ou l'infrastructure Oracle, qui ne peut être traité qu'en urgence. Oracle s'efforce de minimiser le recours à la maintenance de sécurité critique et, dans la mesure du raisonnable, s'efforcera de fournir un préavis de 24 heures pour toute maintenance de sécurité critique exigeant une interruption des services en dehors des périodes de maintenance programmées.

4.1.2 Migrations des Centres de Données

Oracle peut migrer Vos Services Cloud Oracle déployés dans des centres de données retenus par Oracle entre des centres de données de production dans la même Région de Centre de Données si Oracle le juge nécessaire ou dans le cas d'une récupération d'urgence. Pour les migrations des centres de données à des fins autres que la récupération d'urgence, Oracle Vous fournira un préavis minimum de 30 jours.

4.2 Gestion de versions des Logiciels

4.2.1 Mises à jour des logiciels

Oracle exige de tous les clients des Services Cloud Oracle qu'ils maintiennent les versions logicielles des Services Cloud Oracle à jour avec les versions logicielles qu'Oracle désigne comme versions prises en charge pour de tels Services Cloud Oracle. Des mises à jour logicielles sont requises pour les Services Cloud Oracle afin de maintenir la version à jour. Les obligations d'Oracle au titre des présentes Conditions Générales de Livraison (y compris la *Politique de Continuité du Service Cloud Oracle*, le *Contrat de Niveau de Service Cloud Oracle*, et la *Politique de Support Cloud Oracle*) dépendent du fait que Vous mainteniez les versions actuellement sous support de Vos Services Cloud Oracle. Oracle n'est pas responsable des problèmes de performance, de fonctionnalité, de disponibilité ou de sécurité rencontrés avec les Services Cloud Oracle qui peuvent découler de l'utilisation d'une version antérieure.

4.2.2 Fin de Vie

Oracle n'hébergera et n'effectuera le support que des versions sous support d'un Service Cloud Oracle. Toutes les autres versions du Service Cloud Oracle sont considérées comme étant « en fin de vie » (End of Life ou EOL). Vous devez effectuer la mise à jour des Services Cloud Oracle vers la dernière version avant la fin de vie d'une version donnée. Vous reconnaissez que le fait de ne pas effectuer la mise à jour avant la fin de vie d'une version de Service Cloud Oracle peut entraîner une mise à jour automatiquement effectuée par Oracle ou une suspension des Services Cloud Oracle. Dans certaines circonstances, lorsqu'une version de Service Cloud Oracle atteint sa fin de vie et qu'Oracle ne met pas à disposition une version mise à jour, Oracle peut indiquer un Service Cloud Oracle de remplacement et exiger que Vous transitionniez vers ce Service.

5. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SUPPORT DU CLOUD ORACLE

Le support décrit dans les présentes *Conditions Générales de Support du Cloud Oracle* s'applique uniquement aux Services Cloud Oracle et est fourni par Oracle dans le cadre de ces Services au titre de Votre commande. Oracle peut rendre disponibles des offres de service de support supplémentaires qu'Oracle met à disposition pour les Services Cloud Oracle et Vous pouvez les commander moyennant des redevances supplémentaires.

5.1 Durées du Support du Cloud Oracle

5.1.1 Redevances liées au Support

Les redevances que Vous payez pour les Services Cloud Oracle au titre de Votre commande incluent le support décrit dans les présentes *Conditions Générales de Support du Cloud Oracle*. Des redevances supplémentaires s'appliquent à toute offre de services de support Oracle supplémentaire que Vous achetez.

5.1.2 Période de Support

Le support du Cloud Oracle devient disponible à la date de début du Service Cloud Oracle et se termine à la date d'expiration ou de résiliation des Services (la « période de support »). Oracle n'est pas obligée de fournir le support décrit dans les présentes Conditions Générales de Support du Cloud Oracle au-delà de la période de support.

5.1.3 Contacts Techniques

Vos contacts techniques sont les seuls référents entre Oracle et Vous concernant le support Oracle pour les Services Cloud Oracle. Ces contacts techniques doivent avoir au minimum une formation initiale de base au service et, au besoin, une formation complémentaire appropriée pour un rôle spécifique ou pendant la phase d'implémentation, pour un usage particulier du produit/service et une migration. Vos contacts techniques doivent avoir de bonnes connaissances des Services Cloud Oracle afin de participer à la résolution des problèmes relatifs au système et d'aider Oracle à analyser et à résoudre les demandes d'assistance. Lorsqu'il soumet une demande d'assistance, Votre contact technique doit avoir une connaissance de base du problème rencontré et être capable de le reproduire afin d'aider Oracle à le diagnostiquer et à le catégoriser. Pour éviter toute interruption du support Oracle pour les Services Cloud Oracle, Vous devez informer Oracle chaque fois que les responsabilités du contact technique sont transférées à une autre personne.

5.1.4 Support du Cloud Oracle

Le support d'Oracle pour les Services Cloud Oracle consiste en :

- un diagnostic des problèmes rencontrés avec les Services Cloud Oracle ;
- des efforts commerciaux raisonnables pour résoudre les erreurs rapportées et vérifiables dans les Services Cloud Oracle, afin qu'ils fonctionnent pour l'essentiel de la façon décrite dans les Caractéristiques des Services connexes ;
- un support pendant les activités de Gestion du Changement décrites dans les *Conditions générales de Gestion du Changement du Cloud Oracle* (voir ci-dessus) ;
- une aide aux demandes d'assistance technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an ;
- un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an à un Portail de Support Client Cloud désigné par Oracle et à un Support Direct par Téléphone pour enregistrer les demandes d'assistance ;
- un accès à des forums communautaires ;
- une assistance de service non technique pour le client pendant les heures de travail normales d'Oracle (8 h à 17 h, heure locale).

5.2 Systèmes de Support Client Cloud Oracle

5.2.1 Portail de Support Client Cloud Oracle

Oracle fournit le support pour le service Oracle Cloud que Vous avez acquis, au titre d'une commande, par le biais du Portail de Support Client Cloud (portail de support) désigné pour ce Service Oracle Cloud. Bien que le Support Oracle Cloud et les portails (y compris toute partie des Services qu'ils peuvent fournir) puissent faire partie de Votre commande, ils ne constituent pas une offre de Service Oracle Cloud, et ils peuvent être fournis globalement, leur accès étant régi par les Conditions d'Utilisation affichées sur les sites web des portails applicables, lesquelles conditions d'utilisation sont soumises à modifications. Lorsque ces portails Vous permettent de télécharger des informations, il Vous incombe de veiller à ce que Vous et Vos Utilisateurs ne soumettiez pas de numéros d'identification émis par le gouvernement, ni d'informations relatives à la santé, aux finances, aux cartes de paiement, aux informations non classifiées contrôlées ou à d'autres données à caractère personnel sensibles dans ces portails, sauf autorisation expresse des conditions du portail de support ou de Votre commande de Services Cloud applicable. L'accès au portail de support est limité à Vos contacts techniques désignés et aux autres utilisateurs autorisés des Services Cloud Oracle. Le cas échéant, le portail de support fournit des détails sur le support à Vos contacts techniques désignés pour qu'ils puissent utiliser le support Oracle pour les Services Cloud Oracle. Les notifications de support et les alertes relatives à vos demandes d'assistance sont affichées dans le portail de support.

5.2.2 Support Direct par Téléphone

Vos contacts techniques peuvent accéder au support direct par téléphone via les numéros de téléphone et coordonnées disponibles sur le site Web de support d'Oracle à l'adresse <https://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Définition des Niveaux de Gravité

Les demandes d'assistance pour les Services Cloud peuvent être soumises par Vos contacts techniques désignés via le portail de support. Le niveau de gravité d'une demande d'assistance est attribué sur la base des données que Vous avez fournies et se fonde sur les définitions de gravité suivantes :

5.3.1 Gravité 1 (Incident Critique)

Votre utilisation en production des Services Cloud Oracle est interrompue ou Votre travail ne peut pas raisonnablement continuer. Le problème crée une perte totale de service. Son fonctionnement est critique pour l'exploitation de l'activité et la situation représente un cas d'urgence. Une demande d'assistance de Gravité 1 présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Les données sont corrompues
- Une fonction documentée essentielle n'est pas disponible
- Le système est suspendu de manière indéfinie, causant des retards inacceptables ou indéterminés, en termes de ressources ou de réactivité

- Le système échoue et ces échecs se répètent après chaque tentative de redémarrage
- Incident de sécurité susceptible d'avoir une incidence sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du service

Oracle fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes d'assistance de Gravité 1 dans un délai de quinze (15) minutes. Pendant toute la période au cours de laquelle Oracle s'efforce de traiter une demande d'assistance de Gravité 1, Vous acceptez de mettre à disposition votre contact technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Oracle travaillera 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 jusqu'à ce que la demande d'assistance de Gravité 1 soit résolue, qu'une solution de contournement raisonnable soit mise en place, qu'un plan d'action approuvé soit en place ou que le contact 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 du Client ne soit plus disponible. Vous devez fournir à Oracle un contact technique durant cette période en continu, pour l'aider à recueillir des données, effectuer des tests, et mettre en œuvre des correctifs. Vous devez proposer cette classification de niveau de gravité avec un soin particulier, afin que les situations de Gravité 1 valides obtiennent l'allocation de ressources nécessaires de la part d'Oracle.

5.3.2 Gravité 2 (Incident Important)

Le fonctionnement du service rencontre de graves problèmes. Des fonctionnalités importantes des Services Cloud Oracle sont indisponibles sans solution de contournement acceptable ; toutefois, les opérations peuvent se poursuivre de manière restreinte.

5.3.3 Gravité 3 (Problème Technique)

Le fonctionnement du service rencontre de légers problèmes. Ce dysfonctionnement occasionne une gêne, pouvant nécessiter une solution de contournement pour rétablir la fonctionnalité.

5.3.4 Gravité 4 (Orientations Générales)

Vous demandez une information, une optimisation ou une explication concernant la documentation relative aux Services Cloud Oracle, mais il n'y a aucun impact sur le fonctionnement du service. Le fonctionnement du service ne rencontre pas de problèmes particuliers.

5.4 Modification du Niveau de Gravité de la Demande d'Assistance

5.4.1 Niveau de Gravité Initial

Au moment de la création de la demande d'assistance, Oracle enregistre un niveau de gravité initial de la demande d'assistance sur la base des définitions de gravité ci-dessus et/ou de Vos données. À la création d'une demande d'assistance, la priorité d'Oracle est de résoudre les problèmes à la base de la demande d'assistance. Le niveau de gravité d'une demande d'assistance pourra être ajusté comme indiqué ci-dessous.

5.4.2 Passage à un Niveau de Gravité Inférieur

Alors que le traitement du problème sous-jacent progresse, si le problème ne répond plus au niveau de gravité initialement attribué en raison de l'impact effectif sur l'activité du Service Cloud Oracle

concerné, le niveau de gravité passera alors au niveau de gravité inférieur correspondant mieux à l'impact effectif.

5.4.3 Passage à un Niveau de Gravité Supérieur

Si durant le processus de demande d'assistance, le problème nécessite l'attribution d'un niveau de gravité supérieur par rapport au niveau initialement attribué en raison de l'impact effectif sur l'activité de production du Service Cloud Oracle concerné, il passera alors à un niveau de gravité supérieur correspondant mieux à l'impact effectif.

5.4.4 Respect des Définitions des Niveaux de Gravité

Vous devez vous assurer que l'attribution et l'ajustement de toute désignation d'un niveau de gravité correspondent bien à l'impact effectif sur l'activité de production du Service Cloud Oracle concerné.

5.5 Escalade d'une Demande d'Assistance

Pour les demandes d'assistance faisant l'objet d'une escalade à Votre initiative, l'analyste d'Oracle chargé de l'assistance sollicite le responsable l'escalade d'une demande d'assistance Oracle qui se charge alors de l'escalade. Le responsable de l'escalade de la demande d'assistance Oracle collaborera avec Vous pour développer un plan d'action et mettre à disposition les ressources appropriées d'Oracle. Si le problème à la base de la demande d'assistance n'a pas été résolu, Vous pouvez contacter le responsable de l'escalade de la demande d'assistance Oracle afin qu'il passe en revue la demande d'assistance et, le cas échéant, qu'il demande son passage à un niveau supérieur. Pour faciliter la résolution d'une demande d'assistance ayant fait l'objet d'une escalade, il Vous est demandé de fournir des contacts au sein de Votre entreprise se trouvant au même niveau que les contacts au sein d'Oracle auxquels l'escalade de la demande d'assistance a été adressée.

6. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SUSPENSION ET DE RÉSILIATION DU CLOUD ORACLE

6.1 Résiliation des Services Cloud Oracle

Pendant une période de 60 jours après la fin de la Période des Services pour les Services Cloud Oracle ou, le cas échéant, la période de 60 jours suivant Votre résiliation des Services Cloud que Vous consommez dans un modèle Paiement à l'Utilisation, après la fin de leur Période des Services associée, Oracle mettra à disposition, via des protocoles sécurisés et dans un format structuré et lisible par machine, Votre Contenu résidant dans les Services Cloud Oracle, ou maintiendra le système de service accessible, afin que Vous récupériez des données.

Pour les essais gratuits et les pilotes des Services Cloud Oracle, Oracle mettra Votre Contenu à disposition pendant une période de 30 jours suivant la fin de l'essai ou du pilote. Pendant cette période de récupération, le Contrat de Niveau de Service Cloud d'Oracle ne s'applique pas et le système de service ne peut être utilisé pour aucune activité de production. Oracle n'a aucune obligation de conserver Votre Contenu après cette période de récupération.

Si vous avez besoin d'assistance de la part d'Oracle pour obtenir l'accès à Votre Contenu ou des copies de celui-ci, Vous devez créer une demande d'assistance sur le portail de support.

La récupération des données et toute assistance connexe par Oracle ne sont pas applicables aux Services Cloud Oracle qui ne stockent pas Votre Contenu. Il vous incombe de Vous assurer que, si ces Services Cloud Oracle dépendent de Services Cloud Oracle distincts (tels que Service Cloud de Stockage ou Services Cloud de Base de Données) pour le stockage des données, ces Services Cloud Oracle distincts doivent avoir une durée de validité jusqu'à la fin du Service Cloud Oracle en cours de résiliation pour permettre la récupération des données, ou de prendre toute autre mesure appropriée pour sauvegarder ou stocker séparément Votre Contenu pendant que les Services Cloud Oracle de production sont encore actifs avant la fin de la Période des Services.

Après l'expiration de la période de récupération, Oracle supprimera Votre Contenu des Services Cloud Oracle (à moins que la loi applicable n'en dispose autrement).

Pour les Services Oracle Cloud at Customer, Vous devez rendre disponible pour la récupération par Oracle tout composant matériel lié aux Services Oracle Cloud at Customer (y compris l'équipement de passerelle) fourni par Oracle en bon état de fonctionnement et dans le même état qu'au début des Services Oracle Cloud at Customer, sous réserve d'une usure raisonnable pour une utilisation normale.

7 UTILISATION DES SERVICES

Il vous incombe de vous assurer que quiconque accède et utilise des Services Oracle Cloud acquis, ainsi que quiconque tire des avantages de ces Services Cloud, soit exclusivement un Utilisateur situé dans des pays respectant les règles de Conformité du Commerce Mondial d'Oracle décrite à l'adresse : <https://www.oracle.com/corporate/security-practices/corporate/governance/global-trade-compliance.html> et agissant pour un tel Utilisateur.