



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO DA FERRAMENTA ORACLE BUSINESS INTELLIGENCE SUITE ENTERPRISE EDITION PLUS (OBIEE) E ORACLE SCORECARD AND STRATEGY MANAGEMENT (OSSM), QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO E A EMPRESA ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA.**

Pelo presente contrato, a União, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA QUINTA REGIÃO**, sediado na Rua Bela Vista do Cabral, 121, Nazaré, Salvador, Bahia, inscrito no CNPJ sob o nº 02.839.639/0001-90, neste ato representado por seu Diretor-Geral, Tarcísio Filgueiras, doravante denominada de **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa **ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na Rua Doutor José Áureo Bustamante, 455, CEP 04710-090, São Paulo, SP telefone (11) 5189-1000, fax (11) 5189-1221, inscrita no CNPJ sob o n. 59.456.277/0001-76, neste ato representada por Ana Claudia Lopes, portadora do CPF nº 068.003.148-03, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta do **PROAD nº 8804/2019, Inexigibilidade de Licitação nº 75/2019**, com fundamento legal no Art. 25, Caput, da Lei Federal nº 8.666/93, têm entre si justo e acertado o seguinte:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS FUNDAMENTOS LEGAIS DO CONTRATO**

Este contrato fundamenta-se:

- a) em inexigibilidade de licitação, conforme a Lei 8.666/93, art. 25, *caput*;
- b) nos termos propostos pela Contratada que não contrariem o interesse público;
- c) nas demais determinações da Lei nº 8.666/93;
- d) nos preceitos de direito público;
- e) supletivamente, nos princípios da teoria geral dos contratos e nas disposições do direito privado.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO**

O presente ajuste tem como objeto a prestação dos serviços de suporte técnico especializado, prestado exclusivamente pelo fabricante Oracle, com direito a atualização de versões dos aplicativos Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus (OBIEE) e Oracle Scorecard and Strategy Management (OSSM), de acordo com os termos do presente contrato, a proposta da contratada e as especificações e quantidades apresentadas no Termo de Referência (PROAD 8804/2019, Doc. 9).

**Parágrafo primeiro** – A Contratada deverá fornecer, até o ato da disponibilização dos serviços, documentos emitidos pelo fabricante, que comprovem a originalidade dos produtos, descrevendo as demais características pertinentes;



*Handwritten signature*



**Parágrafo segundo** – A atualização de Licença consiste no fornecimento para ao TRT 5a Região de todas as versões e releases dos produtos (software), de forma a mantê-los atualizados, bem como no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados, durante a vigência contratual.

**Parágrafo terceiro** – A CONTRATADA deverá manter o TRT 5a Região informado das versões/atualizações, correções (patches) e vulnerabilidades dos softwares, por meio de informação disponibilizada no portal da CONTRATADA.

**Parágrafo quarto** - O Suporte de Serviços consiste em prestação de serviços de manutenção, suporte e assistência técnica, com fornecimento de correções, ajustes e orientações para os produtos constantes do item 1, instalados nos complexos computacionais do TRT 5a Região que visem a plena utilização dos produtos licenciados.

**Parágrafo quinto** - Este serviço também consiste de esclarecimento de dúvidas para fornecimento de informações e/ou orientações técnicas, necessário para a obtenção de soluções para os problemas detectados na utilização dos produtos referenciados.

**Parágrafo sexto** - O Suporte de Serviços será prestado mediante requisição (chamado) da TRT 5a Região, o qual a CONTRATADA deverá atender, nas condições e prazos estabelecidos em sua proposta comercial, anexo II deste Contrato.

**Parágrafo sétimo** - A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta via WEB com autorização de acesso para o pessoal da TRT 5a Região obter no mínimo mensalmente, informações dos chamados, possibilitando gerar relatório detalhado sobre as atividades prestadas.

**Parágrafo oitavo** - O acesso dos técnicos da contratada ou do fabricante dos produtos licenciados aos ambientes do TRT 5a Região somente será admitido com prévia autorização e com observância aos padrões de segurança vigentes. O acesso as informações do ambiente computacional, objeto do serviço ora contratado, por intermédio de relatórios, logs, diagramas ou configurações e por meio de telefone ou eletronicamente, só será permitido quando cabível, com autorização expressa do TRT 5a Região.

**Parágrafo nono** - Toda a atividade de suporte de serviços deverá ser executada somente mediante prévia autorização do TRT5, com informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados, nos horários estabelecidos pelo TRT 5a Região.

**Parágrafo décimo** - O acesso às informações do ambiente computacional do TRT 5a Região, a partir das instalações da CONTRATADA só será efetuado quando for possível restringir tal acesso apenas ao recurso objeto da contratação e em situações expressamente autorizadas pelo TRT 5a Região, obedecendo aos padrões em vigência no TRT 5a Região.

**Parágrafo décimo primeiro** - A CONTRATADA se compromete a não divulgar dados ou informações relacionadas aos produtos objeto do presente, mantendo sigilo absoluto em relação a todos os dados acessados ou que venham a ser gerados, no processo de prestação dos serviços, conforme determinado pela legislação aplicável.

**Parágrafo décimo segundo** - Para realização dos serviços especificados neste anexo, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas (software aplicativo) de sua propriedade, desde que autorizado pelo TRT 5a Região e destinado a facilitar a execução dos serviços e diagnósticos de problemas, sem ônus adicionais para o TRT 5a Região.





**Parágrafo décimo terceiro** - O não atendimento dos itens referentes aos Serviços de Atualização de Licença de Software e Suporte de Serviços, item 4.2.3 DINAMICA DA EXECUCAO do Termo de Referência, configura descumprimento de obrigação contratual.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar do dia 17/12/2019, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

Pela execução do serviço contratado, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores abaixo indicados, correspondente à proposta:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
1	Serviço de suporte técnico e atualização tecnológica por 12 meses do software Oracle Business Intelligence Suite Extended Edition – Named User Plus Perpetual.	62	R\$75.151,88
2	Serviço de suporte técnico e atualização tecnológica por 12 meses do software Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual.	25	R\$4.508,20
<b>TOTAL</b>		<b>87</b>	<b>R\$79.660,08</b>

**Parágrafo Único** – Nos valores acima referidos já estão incluídas todas as despesas diretas incidentes (ISS, PIS e COFINS), sendo que os demais impostos, transporte, mão de obra e demais encargos indispensáveis ao cumprimento das obrigações decorrentes desta contratação, apesar de não incidentes no valor contratual, são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Para atender às despesas decorrentes dos serviços a que se refere o presente exercício financeiro, a CONTRATANTE emitiu a favor da CONTRATADA as notas de empenho 2019NE001773 e 2019NE001774, no valor de R\$ 2.257,04 (dois mil, duzentos e cinquenta e sete reais e quatro centavos) - ELEMENTO ORÇAMENTÁRIO: 449040 - 21 – SERV TEC PROFISSIONAIS DE TIC e R\$1.062,13 (um mil, sessenta e dois reais e treze centavos) – ELEMENTO ORÇAMENTÁRIO: 339040 – 21 - SERV TEC PROFISSIONAIS DE TIC, respectivamente.

**Parágrafo único:** As despesas referentes ao exercício de 2020 e dos subsequentes, para o pagamento deste contrato serão consignadas na Proposta Orçamentária 2020 e das propostas subsequentes, cuja Nota de Empenho será emitida no momento oportuno.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE**

Os preços contratuais serão reajustados pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) ou por outro índice que vier a ser adotado pelo Governo Federal, e que reflita a variação dos custos





dos insumos utilizados, observando-se o interregno de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, mediante solicitação da CONTRATADA.

**Parágrafo único** - A ausência de manifestação da CONTRATADA acerca do reajuste, até a data da formalização de eventual prorrogação contratual, implicará a aceitação tácita da manutenção dos valores praticados, operando-se a preclusão lógica do direito ao reajuste.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO** – O pagamento será efetuado por faturamento em 12 (doze) parcelas mensais e consecutivas, contados após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Contratante, sendo uma Nota Fiscal de R\$ 4.514,08 (*UPDATES – Atualização de Licenças – Investimento*) e uma Nota Fiscal de R\$ 2.124,26 (*SUPPORT – Suporte Técnico – Custeio*), totalizando 12 parcelas mensais de R\$ 6.638,34. As Notas Fiscais deverão ser devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

**Parágrafo primeiro** – A nota fiscal e quaisquer outros documentos exigidos neste contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues, exclusivamente, na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, situada na rua do Cabral, 161 – NAZARÉ, Ed. Presidente Médici, 4º andar, CEP40055-010 - SALVADOR-BA

**Parágrafo segundo** – A nota fiscal deve corresponder ao objeto recebido e respectivos valores consignados na nota de empenho, e a Fiscalização, no caso de divergência, especialmente quando houver adimplemento parcial, deve noticiar a Contratada a substituí-la em 5 (cinco) dias úteis, com suspensão do prazo de pagamento.

**Parágrafo terceiro** – A retenção dos tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, junto com sua nota fiscal, a comprovação de que é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

**Parágrafo quarto** – Para efetivação do pagamento o Contratante consultará a situação de regularidade fiscal da Contratada pelo SICAF.

**Parágrafo quinto** – Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos comprobatórios de situação regular em relação à Fazenda Federal, ao INSS, à Justiça do Trabalho (CNDT) e ao FGTS apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada, o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade.

**Parágrafo sexto** – Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes da presente contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

**Parágrafo sétimo** – O pagamento será creditado em conta corrente, por meio de ordem bancária ou através de código de barras em boleto bancário.

**Parágrafo oitavo** - O atraso no pagamento acarretará a incidência de encargos moratórios, calculados entre a data final prevista para o pagamento e o dia de sua efetivação, correspondentes ao valor do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado (IPCA) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) por dia de atraso, ou fração deste, aplicados "pro rata tempore", desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para a mora.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

Para segurança da Administração, a empresa contratada deverá prestar garantia à execução, no momento em que for firmado o contrato, podendo optar por uma das modalidades estabelecidas no artigo 56, § 1º, da Lei de Licitações.





**Parágrafo primeiro** – O valor da garantia corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato e terá a sua vigência prorrogada na hipótese de prorrogação do prazo contratual e/ou ainda sua complementação em caso de acréscimo de valor contrato nos termos do artigo 56, da Lei 8.666/93;

**Parágrafo segundo** – A garantia prestada responderá por eventuais multas aplicadas à contratada, podendo ser retida para satisfação de danos diretos resultantes de inadimplemento ou de ação ou omissão, dolosa ou culposa, da contratada;

**Parágrafo Terceiro** - Não ocorrendo o disposto no item anterior, a garantia será liberada ou restituída a contratada, após a execução do contrato, e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente pelo índice do IPCA – IBGE.

**CLÁUSULA NONA – DO PRAZO DE ENTREGA** – O prazo de entrega do objeto será de até 10 (dez) dias corridos, após assinatura e publicação do contrato.

**CLAUSULA DÉCIMA – DA ORDEM DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DEFINITIVO** - Os serviços de suporte técnico e atualizações ao aplicativo Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus estarão disponíveis de uma só vez, na seguinte forma:

- I) **RECEBIMENTO PROVISÓRIO** – Provisoriamente, com o recebimento da Nota Fiscal, pela fiscalização do contrato;
- II) **RECEBIMENTO DEFINITIVO** – Definitivamente, em até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, após verificação da conformidade do objeto com as exigências estabelecidas no Termo de Referência

**Parágrafo único** - O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios e desconformidades com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, ainda que verificados posteriormente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

Durante a vigência desta contratação, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pela Gestora do Contrato, **Márcia Brito Pereira**, Diretora da **Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica**, pelo Fiscal Técnico do Contrato, **Adriano Schultz**, e pelo Fiscal Administrativo do Contrato, **Reydeval Pereira Junior**.

**Parágrafo primeiro** – Ao Gestor do Contrato compete, entre outras atribuições:

- a) orientar e coordenar o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- b) exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e na proposta comercial da Contratada, inclusive quanto às prestações acessórias;
- c) encaminhar à Administração da CONTRATANTE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;
- d) efetuar o “recebimento definitivo” e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao Setor competente;
- e) na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento *incontinenti* das obrigações inadimplidas;



*Handwritten signature*



- f) analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.

**Parágrafo segundo** – O Fiscal do Contrato terá as seguintes atribuições:

- acompanhar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência;
- prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;
- anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;
- efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda a retificação dos serviços, nos termos desse contrato e seus anexos;
- assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas neste Instrumento e seus Anexos.

**Parágrafo terceiro** – A gestão e acompanhamento serão exercidos no interesse exclusivo da Administração e não excluem em hipótese alguma as responsabilidades da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Na execução do objeto deste contrato, obriga-se a Contratada a:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta comercial, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento do termo das cláusulas editalícias e contratuais;
- Responsabilizar-se civil e integralmente pelos danos diretos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- Cumprir, durante toda a vigência do contrato, as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Não transferir a terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou neste contrato;
- Responsabilizar pelos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir na execução deste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Na execução do objeto deste contrato, obriga-se a Contratante a:

- Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência;
- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;



*Assinatura manuscrita*



- c) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos chamados de atendimento, por servidor especialmente designado;
- d) Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, nos termos da Política de Suporte Técnico, anexo a este contrato;
- e) Zelar para que, durante toda a vigência do contrato, sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f) Fornecer atestados de capacidade técnica, quando solicitado pela CONTRATADA, desde que atendidas as obrigações contratuais;
- g) Receber o produto que atenda as especificações exigidas e o preço ofertado e efetuar o pagamento dentro do prazo pactuado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES**

– Em caso de inexecução parcial ou total pelo CONTRATADO do objeto deste Contrato, serão aplicadas as sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/93 e cobrança judicial do débito.

**Parágrafo Primeiro** - Pela inexecução total ou parcial do objeto, a CONTRATANTE poderá, garantida prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes penalidades:

I- advertência por escrito.

II – multa.

III - suspensão temporária do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a CONTRATANTE pelo prazo de até 05 (cinco) anos, quando da inexecução contratual sobrevier prejuízo para ela.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

**Parágrafo Segundo** - As sanções previstas nos incisos III e IV do parágrafo anterior poderão ser aplicadas ao CONTRATADO que, em razão dos compromissos assumidos:

I - tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

II - praticar atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação.

III - demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública, em virtude de atos ilícitos praticados.



7 *[assinatura]*



IV - que não prestar o serviço ou não entregar as peças contratados.

**Parágrafo Terceiro** - As sanções administrativas definitivamente aplicadas serão inscritas no SICAF.

**Parágrafo Quarto** - Fica assegurado ao CONTRATADO o direito de defesa, dentro dos prazos fixados no parágrafo 2º do artigo 87 da Lei 8.666/93.

**Parágrafo Quinto** - A sanção de advertência de que trata o inciso I do parágrafo primeiro desta cláusula, poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I - Descumprimento das determinações necessárias à regularização das faltas ou defeitos observados na prestação dos serviços.

II - Outras ocorrências que possam acarretar transtornos no desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação mais grave.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS MULTAS**

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, o Tribunal poderá, garantida ampla e prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, cumulativamente, as penalidades permitidas em lei e as constantes deste instrumento, que são:

a) Multa moratória de 0,33% (zero virgula trinta e três por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor do serviço/fornecimento em atraso, cabível nos casos de atraso injustificado de até 30 (trinta) dias no cumprimento dos prazos previstos neste instrumento para os compromissos assumidos;

b) Multa por inexecução contratual parcial de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da parcela inadimplida, a ser aplicada no atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias;

c) Multa por inexecução contratual parcial de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, conforme a gravidade da infração, cabível nas demais hipóteses de inexecução contratual;

d) Multa por inexecução contratual total de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato cabível na rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

**Parágrafo Primeiro** - As penalidades pecuniárias descritas neste artigo poderão ser descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, conforme permissibilidade contida na Lei 8.666/93, assegurado previamente o exercício do contraditório e ampla defesa;

**Parágrafo Segundo** - Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados contemporaneamente a ocorrência do fato impeditivo do cumprimento da obrigação e indevidamente fundamentados, ficando a critério do Contratante a aceitação das justificativas apresentadas, após regular processo administrativo, observados os princípios da ampla defesa e do contraditório;





**Parágrafo Terceiro** – A totalidade das multas que vierem a ser aplicadas à CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, não deverá ultrapassar o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA DINÂMICA DA EXECUÇÃO**

Consiste em Suporte remoto e atualização de licenças por 12 (doze) meses, a qual comporta: a garantia e termos dispostos na Política de Suporte Técnico anexo a este contrato.

A Contratada deverá possuir um serviço de suporte técnico, na modalidade 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), via postal e, por telefone, através de ligação gratuita tipo 0800, com atendimento às chamadas preferencialmente na Língua Portuguesa.

**Parágrafo primeiro** - O suporte técnico, na modalidade remota, inclui atendimento referente a problemas de funcionamento encontrados durante a operação normal, inclusas:

- l) A substituição de licenças/atualizações que venham a apresentar falha material e a mão de obra necessária, sem qualquer ônus adicional para o contratante;

**Parágrafo segundo** - Suporte técnico, na modalidade remota, na modalidade 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), que inclui a solução de problemas de funcionamento encontrados durante a operação normal, inclusas nos termos da Proposta Comercial da CONTRATADA, anexo II deste contrato:

- l) A substituição de licenças/atualizações que venham a apresentar falha material e a mão de obra necessária, sem qualquer ônus adicional para o contratante;

**Parágrafo terceiro** - Os serviços de suporte deverão ser corretivos, reativos e consultivos envolvendo atividades como: auxílio na configuração de políticas e administração básica da solução, disponibilização de novas versões, patches e hotfixes, análise de dúvidas sobre melhores práticas de configuração, entre outros;

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO** - O nível de serviço exigido será averiguado por sistema da Contratada, bem como por controle da abertura de chamados da equipe técnica pertencente ao Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região:

- 90% das solicitações de serviço de Severidade 1 deverão ser respondidas em 1 hora, com disponibilidade de atendimento 24X7;
- 90% das solicitações de serviço de Severidade 2 deverão ser respondidas em 2.5 horas;
- 90% das solicitações de serviço de Severidade 3 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte;
- 90% das solicitações de serviço de Severidade 4 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DO SERVIÇO**

a) **Severidade 1** O uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que não se consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:



*Handwritten signature*



- Dados corrompidos;
- Uma função crítica documentada não está disponível;
- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.

**b) Severidade 2** Perda de serviço significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma alternativa aceitável; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

**c) Severidade 3** A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução temporária para restaurar a funcionalidade.

**d) Severidade 4** São solicitadas informações, melhorias ou esclarecimentos relativos ao software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

**Parágrafo primeiro** - Os chamados abertos somente poderão ser fechados após ateste do servidor do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, quando houver sido comprovada a realização do serviço.

**Parágrafo segundo** - A empresa deverá disponibilizar informação à SETIC sobre o fechamento dos chamados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA- DA IDENTIFICAÇÃO DOS RESULTADOS ESPERADOS**

Os resultados da contratação estarão evidenciados mediante o regular funcionamento do aplicativo no TRT da 5ª Região.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PROPOSTA**

Integra este instrumento a proposta apresentada pela CONTRATADA. Havendo conflito entre este contrato e a proposta, prevalecerá o contrato, e, sobre todos, há de se acatar lei federal que rege a matéria.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA**

A Contratada declara, no ato de celebração do presente contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO**

Compete a ambas as partes, de comum acordo, salvo nas situações tratadas neste instrumento, na Lei nº 8.666/93 e em outras disposições legais pertinentes, realizar, via termo aditivo, as alterações contratuais que julgarem convenientes.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO**

A publicação resumida do presente contrato na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo Contratante, nos termos do





parágrafo unido do artigo 61 da Lei nº 8.666/93.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESCISÃO** – O presente contrato poderá ser rescindido:

I - por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

II - amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

I - Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II - Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

III - Indenizações e multas, nos termos deste contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO** – O regime de execução será empreitada por preço global.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DOS CASOS FORTUITOS, DE FORÇA MAIOR OU OMISSOS**

Tal como prescrito na lei, o Contratante e a Contratada não serão responsabilizados por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo inter partes, observadas as condições dispostas na proposta da Contratada.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Administração do Contratante analisará, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito ou de força maior.

**Parágrafo primeiro** – Para os casos previstos no *caput* desta cláusula, o Contratante poderá atribuir a uma comissão, por este designada, a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos que se fundamentem naqueles motivos.

**Parágrafo segundo** – Os agentes públicos responderão, na forma da lei, pelos prejuízos e danos diretos que, em decorrência de ação ou omissão dolosa ou culposa, causarem à Administração no exercício de atividades específicas do cumprimento deste contrato, inclusive nas análises ou autorizações excepcionais constantes nestas Disposições



*Handwritten signature*



Finalis”.

**Parágrafo terceiro** – As exceções aqui referenciadas serão sempre tratadas com máxima cautela, zelo profissional, senso de responsabilidade e ponderação, para que ato de mera e excepcional concessão do Contratante, cujo objetivo final é o de atender tão-somente ao interesse público, não seja interpretado como regra contratual.

**Parágrafo quarto** – Para assegurar rápida solução às questões geradas em face da execução do presente contrato, fica desde já compelida a Contratada a avisar, quando solicitado pela CONTRATANTE, por escrito, qualquer alteração em seu endereço ou telefone.

**Parágrafo quinto** – Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão integrais.

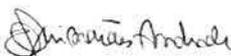
**Parágrafo sexto** – Constituem parte integrante e inseparável deste instrumento contratual, e obrigam a CONTRATADA em todos os seus termos, a Proposta de Preços apresentada, além de aplicarem-se as disposições da Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DO FORO

O Foro para dirimir as questões decorrentes do presente contrato é a Justiça Federal, Seção Judiciária do Estado da Bahia, na cidade de Salvador.

E, por estarem de pleno acordo com todas as cláusulas estipuladas, às quais doravante se obrigam, assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias.

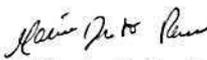
Salvador, 03 de dezembro de 2019.

  
7 **Tarcísio Filgueiras**  
Diretor-Geral do TRT da 5ª Região  
P/ Contratante

Caroline Oliveira Guimarães Andrade  
Diretora-Geral, em exercício

  
**Ana Cláudia Lopes**  
Representante da Outorgada  
P/ Contratada

Ana Cláudia Lopes  
CPF 068.003.148-03  
Vice Presidente

  
**Márcia Brito Pereira**  
Serviço de Tecnologia e Logística  
Gestora do contrato





## ANEXO I

### Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle

Data Efetiva: 2 de agosto de 2019

#### Sumário

1. Visão Geral
2. Termos de Suporte
3. Suporte Vitalício
4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle
5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra
6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet
7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico
8. Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente
9. Definições de Severidade
10. Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile
11. Informações de Contato

#### 1. Visão Geral

Salvo disposição em contrário, estas Políticas de Suporte Técnico de Software se aplicam ao suporte técnico de todas as linhas de produtos de software da Oracle.

“Você” e “seu/sua/seus/suas” referem-se ao indivíduo ou entidade que solicitou o suporte técnico da Oracle ou de um distribuidor autorizado da Oracle.

**Para receber o suporte técnico fornecido pela Oracle Support Services (“OSS”), como descrito nestas Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle, todos os programas devem estar devidamente licenciados.**

O suporte técnico é prestado para os problemas (incluindo problemas criados por você) que sejam passíveis de demonstração nas versões atualmente suportadas de um programa licenciado da Oracle, executado sem quaisquer alterações e em uma configuração certificada de hardware, banco de dados e sistema operacional, conforme especificado em seu pedido ou documentação do programa.

Exceto se especificado em contrário nesta seção, informações sobre as versões e plataformas suportadas para todos os programas da Oracle, com exceção dos programas Nimbula e MICROS Systems (apenas US Cruise), estão disponíveis através dos sistemas de suporte ao cliente da Oracle via web, conforme descrito na seção Sistemas de Suporte ao Cliente pela Internet, abaixo. As informações sobre a versão do produto e plataformas suportadas para os programas Nimbula serão fornecidas a você por escrito.

Referências às Políticas de Suporte Técnico em contratos antigos da Oracle, ou fornecedores adquiridos pela Oracle, podem variar (p.ex., Termos e Condições de Serviços de Suporte a Software, Política de Serviços de Manutenção, Programa de Manutenção Padrão, política de suporte a produtos, políticas de Serviços de Suporte, Contrato de Manutenção de Suporte, Contrato de Manutenção e Suporte Técnico, Adendo de Manutenção e Suporte 2.0 e Política de Serviços de Suporte do Licenciado).

Estas Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas a alterações a critério da Oracle; no entanto, as mudanças na política não resultarão em redução substancial do nível dos serviços prestados para os programas suportados durante o período de suporte (abaixo definido) com relação às remunerações de suporte técnico que foram pagas.





Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Diretoria Geral

 TRT-5ª REGIÃO  
Bahia

Para ver a comparação dessas Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle e a versão anterior, consulte a [Declaração de Mudanças](#) (PDF) anexada.



*[Assinatura]*

## 2. Termos de Suporte

### Remunerações de Suporte Técnico

As remunerações de suporte técnico serão devidas e deverão ser pagas anualmente antes do período de suporte, salvo disposição em contrário no pedido pertinente ou contrato de plano de pagamento, de financiamento ou de leasing pertinente com a Oracle ou uma afiliada da Oracle ("plano de pagamento"). O seu pagamento, ou compromisso de realizar o pagamento, é necessário para processar seu pedido de suporte técnico com a Oracle (por exemplo, ordem de compra, pagamento efetivo, ou outro método de pagamento aprovado). Uma fatura só será emitida após o recebimento do seu compromisso de realizar o pagamento e será enviada para um único endereço de cobrança indicado por você. A falta de pagamento resultará na rescisão dos serviços de suporte técnico. O suporte técnico será prestado de acordo com os termos do pedido sob o qual ele foi adquirido; no entanto, as remunerações de suporte técnico devidas sob um plano de pagamento vencem e devem ser pagas de acordo com os termos e condições de tal plano de pagamento.

### Período de Suporte

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data efetiva do seu pedido de compra, salvo disposição em contrário em seu pedido de compra. Se o seu pedido foi feito através da Oracle Store, a data efetiva é a data em que seu

pedido foi aceito pela Oracle. Salvo disposição em contrário no pedido, os termos do suporte técnico da Oracle, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses (o "período de suporte"). Uma vez efetuado, seu pedido de serviços de suporte técnico não pode ser cancelado e as somas pagas não serão reembolsadas, exceto conforme disposto no pedido pertinente. A Oracle não será obrigada a fornecer suporte técnico ao término do período de suporte.

### Conjunto de Licenças

Um conjunto de licenças consiste em (i) todas as suas licenças de um programa, incluindo quaisquer opções\* (p.ex., Database Enterprise Edition e Enterprise Edition Options; Purchasing and Purchasing Options), programas Data Enterprise Management\* (p.ex., Database Enterprise Edition e Diagnostics Pack), ou módulo self-service\* (p.ex., Human Resources e Self-Service Human Resources) licenciadas para tais programas, (ii) todas as suas licenças de um programa que compartilham o mesmo código-fonte\*\*, ou (iii) para programas Crystal Ball, as mesmas licenças de um programa contidas em um único pedido, (iv) para programas de Binário Integrado Java, todas as unidades distribuídas dos programas integradas em cada Produto de Aplicativo Java exclusivo, de acordo com o Contrato de Licença e Redistribuição de Binário Java ("BLRA") entre você e a Oracle, ou (v) se você estiver distribuindo programas de Binário Integrado Java, sob o programa de Integração da Plataforma Java da Oracle ("OJPI"), todas as licenças de usuário final dos programas integrados ou inclusos no Produto de Aplicativo Java de acordo com o BLRA. As licenças de desenvolvimento e de demonstração disponíveis através da Oracle Partner Network ou da Oracle Technology Network não estão incluídas na definição de um conjunto de licenças.

\*Conforme especificado na lista de preços da Oracle.

\*\*Os programas que compartilham o mesmo código fonte são:

Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One,  
Oracle Database Standard Edition 2 e Personal Edition

Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition,  
WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, e  
Web Tier

Programas Oracle FLEXCUBE Core Banking  
Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail  
Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for  
Corporate  
Programas Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing  
Programas Oracle Daybreak  
Programas Oracle Banking

Se você é um parceiro da Oracle e fornece suporte de primeira linha a um usuário final (p.ex., Embedded Software License ("ESL"), Application Specific Full Use ("ASFU") ou qualquer outra opção de suporte de primeira linha), um



*[Handwritten signature]*

conjunto de licenças consiste em todas as licenças do usuário final de programas incorporados ou inclusos no Pacote de Aplicativos de acordo com o Contrato de Distribuição ESL, o Contrato de Distribuição ASFU, ou outro contrato de distribuição entre você e Oracle. Se o usuário final também tiver licenças de Uso Integral suportadas diretamente por você, essas licenças de Uso Integral deverão ter o mesmo nível de suporte das licenças ASFU ou ESL.

Se a Oracle presta suporte de primeira linha para todas as licenças de Uso Integral e ASFU de um usuário final, ambas as licenças ASFU e Uso Integral devem ter o mesmo nível de suporte. Entretanto, se a Oracle presta suporte de primeira linha para todas as licenças de Uso Integral de um usuário final, e você fornece suporte de primeira linha para as licenças ASFU e/ou ESL, então as licenças não serão consideradas parte de um mesmo conjunto de licenças.

#### Equiparação de Níveis de Serviço

Ao adquirir o suporte técnico, todas as licenças em qualquer conjunto de licenças devem ter o mesmo nível de serviço de suporte técnico (por exemplo, Suporte e Licença de Atualização de Software, Suporte Oracle Communications Network Premier ou não suportado). Se você incluir o Suporte Estendido, você mesmo assim deverá manter o Suporte e Licença de Atualização de Software para todo o conjunto de licenças; sujeito à disponibilidade, você deverá adquirir o Suporte Estendido para todas as licenças de uma versão específica de um programa, caso adquira o Suporte Estendido para qualquer licença de tal versão. Você não poderá suportar um subconjunto de licenças no âmbito de um conjunto de licenças; o conjunto de licenças deverá ser reduzido através do cancelamento de quaisquer licenças sem suporte. Você deverá documentar a rescisão das licenças através de uma carta de rescisão.

#### Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle

Em caso de expiração do suporte técnico ou caso ele não tenha sido originalmente adquirido com uma licença de programa, uma remuneração de restabelecimento será calculada. A remuneração de restabelecimento é calculada da seguinte forma: (a) em caso de expiração do suporte técnico, então a remuneração de restabelecimento será de 150% sobre a última remuneração anual paga de suporte técnico para o respectivo programa; (b) se você nunca adquiriu suporte técnico para os respectivos programas, a remuneração de restabelecimento é de 150% sobre a remuneração líquida de suporte técnico que teria sido cobrada se o suporte fosse adquirido originalmente para o respectivo programa, de acordo com as políticas de preço de suporte da Oracle vigentes na data de restabelecimento. A remuneração de restabelecimento em (a) será proporcional ao período entre a data de início do suporte técnico até a data em que o suporte expirou. A remuneração de restabelecimento de (b) será calculada proporcionalmente em relação à data original do pedido de licença de programa.

Além da remuneração de restabelecimento descrita acima, você deve pagar a remuneração de suporte técnico para o período de suporte. Essa remuneração de suporte técnico é calculada da seguinte forma: (i) em caso de expiração do suporte técnico, então a remuneração de suporte técnico para um período de suporte de doze meses será igual à última remuneração anual de suporte paga para o respectivo programa; (ii) se você nunca adquiriu suporte técnico para o respectivo programa, então a remuneração de suporte técnico anual será igual à remuneração que teria sido cobrada se o suporte tivesse sido adquirido originalmente para o respectivo programa, de acordo com as políticas de preços de suporte da Oracle vigentes na data de restabelecimento. Ajustes de renovação podem ser aplicados à remuneração de suporte anual descrita em (i) e (ii) acima.

Caso tenha adquirido previamente suporte técnico de um distribuidor Oracle autorizado e agora esteja adquirindo suporte técnico diretamente da Oracle, poderá haver um acréscimo à remuneração de restabelecimento e à remuneração de suporte técnico. Se o suporte não for restabelecido para o todo o conjunto de licenças ou se o suporte for restabelecido para um subconjunto de licenças de um pedido, as políticas "Conjunto de Licenças", "Equiparação dos Níveis de Serviço", e "Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço" serão aplicadas.

#### Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço

Os preços do suporte se baseiam no nível de suporte e no número de licenças para o qual o suporte é adquirido. Se um subconjunto de licenças em um único pedido de compra for cancelado ou se o nível de suporte for reduzido, o suporte para as licenças restantes relativas a esse pedido de licença será cobrado de acordo com a lista de



*Handwritten signature*

preços da Oracle para suporte em vigor no momento da rescisão ou redução menos o desconto padrão aplicável. Esse preço de suporte não excederá as remunerações de suporte pagas anteriormente para as licenças restantes e para as licenças canceladas ou sem suporte, e não será inferior às remunerações de suporte anteriormente pagas pelas licenças que continuam sendo suportadas. Se o pedido de licença no qual as licenças estão sendo canceladas estabeleceu preço fixo para novas licenças, o suporte para todas as licenças adquiridas de acordo com o preço fixo será cobrado de acordo com a lista de preços da Oracle para suporte em vigor no momento da redução, menos o desconto padrão aplicável.

#### **Pacotes Personalizados de Aplicativos**

O suporte técnico não poderá ser interrompido para um único módulo de programa dentro de um pacote de aplicativos personalizados.

#### **Programas sem Suporte**

Os clientes com programas não suportados não estão autorizados a fazer o download ou receber atualizações, versões de manutenção, correções de software, atendimento telefônico, ou quaisquer outros serviços de suporte técnico para os programas não suportados. Os pacotes de CD ou programas adquiridos ou baixados para avaliação, utilizados com outros programas suportados, ou adquiridos ou baixados como mídia de substituição não poderão ser usados para atualizar os programas não suportados.

#### **Contatos Técnicos**

Seus contatos técnicos são a única ligação entre você e a OSS para os serviços de suporte técnico. Seus contatos técnicos devem ter recebido, no mínimo, o treinamento básico do produto e, se necessário, o treinamento complementar adequado para a função ou fase de implantação específica, uso especializado do produto e/ou migração. Seus contatos técnicos devem ser informados sobre os programas da Oracle suportados e seu ambiente Oracle, a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Oracle na análise e resolução de solicitações de serviço. Ao apresentar uma solicitação de serviço, seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do problema que você encontrou e ser capaz de reproduzir o problema, a fim de auxiliar a Oracle no diagnóstico e na triagem do problema. Para evitar interrupções nos serviços de suporte, você deverá notificar a OSS sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a outra pessoa.

**Você pode designar uma pessoa principal e quatro de apoio ("contato técnico") por conjunto de licenças, para servir como ligação com a OSS.** Para cada US\$ 250.000 em remunerações líquidas de suporte por conjunto de licenças, você tem a opção de indicar dois contatos técnicos principais e quatro contatos técnicos de apoio adicionais. Seu contato técnico principal deverá ser responsável por (i) supervisionar a sua atividade de solicitação de serviço e (ii) desenvolver e implantar processos de resolução de problemas dentro de sua organização. Os contatos técnicos de reserva serão responsáveis pela resolução de problemas de usuários. Uma remuneração adicional poderá ser cobrada para a indicação de contatos técnicos adicionais.

A Oracle poderá analisar solicitações de serviços feitas por seus contatos técnicos e poderá recomendar um treinamento específico para evitar novas solicitações de serviço similares que possam ser evitadas através desse treinamento.

#### **Atualizações de Programa**

**"Atualização"** significa uma versão subsequente do programa que a Oracle costuma disponibilizar para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer custo, exceto despesas de envio, se aplicável, contanto que você tenha adquirido uma oferta de suporte técnico que inclua atualizações de software para tais licenças para o período de tempo relevante. As atualizações não incluem qualquer versão, opcional ou programa futuro que a Oracle licencie separadamente. As atualizações são fornecidas quando disponíveis (conforme determinado pela Oracle) e podem não incluir todas as versões já disponíveis para um programa adquirido pela Oracle. A Oracle não tem a obrigação de desenvolver programas ou funcionalidades futuras. Todas as atualizações disponibilizadas serão entregues a você, ou disponibilizadas através de download. Quando entregues, você receberá uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado para o qual as licenças de programa foram adquiridas. Você será responsável por copiar, baixar e instalar as atualizações.



**Direito de Encerrar o Suporte**

Como parte do ciclo de vida dos produtos da Oracle, é possível que seja necessário encerrar o suporte de determinadas versões de programas (incluindo qualquer programa de terceiros integrado para o qual o suporte foi retirado pelo fabricante ou fornecedor de tal programa para o qual, em determinação em boa-fé da Oracle, não seja mais praticável o suporte pela Oracle) e, portanto, a Oracle se reserva esse direito. Entretanto, versões de programas que estejam expressamente identificadas na Política de Suporte Vitalício da Oracle serão regidas pelos termos da Política de Suporte Vitalício da Oracle. As informações sobre o encerramento do suporte estão sujeitas a alterações.

**Suporte de Primeira e Segunda Linha**

Você deverá estabelecer e manter a organização e os processos para prestar "Suporte de Primeira Linha" para os programas suportados diretamente a seus usuários. O Suporte de Primeira Linha deverá incluir, entre outros, (i) uma resposta direta aos usuários com relação a consultas sobre desempenho, funcionalidade ou operação dos programas suportados, (ii) uma resposta direta aos usuários com relação a problemas dos programas suportados, (iii) um diagnóstico para os problemas dos programas suportados, e (iv) uma solução para os problemas dos programas suportados.

Se, após envidar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos programas suportados, você **poderá contatar a Oracle para "Suporte para Segunda Linha"**. Você deverá envidar esforços comerciais razoáveis para permitir à Oracle o acesso necessário (por exemplo, acesso a arquivos do repositório, arquivos de registro, ou extratos de banco de dados) para prestar o Suporte de Segunda Linha.

O Suporte de Segunda Linha incluirá (i) um diagnóstico de problemas relativos aos programas suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos programas suportados, para que o desempenho de tais programas suportados, em todos os aspectos materiais, corresponda ao descrito na respectiva documentação.

A Oracle poderá rever as solicitações de serviço feitas por seus contatos técnicos e poderá recomendar mudanças específicas na organização e nos processos para ajudá-lo no que se refere às práticas padrão recomendadas acima.

**Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados**

Você deverá permanecer em um ambiente suportado – incluindo aplicativos e plataformas – para receber suporte técnico. Se um vendedor deixar de oferecer suporte para seu produto, você poderá ter que fazer um upgrade para um produto, aplicativo, plataforma de hardware, framework, banco de dados e/ou configuração de sistema operacional certificado e suportado para continuar a receber serviços de suporte técnico da Oracle.

**Suporte Técnico para Licenças de Desenvolvimento, Demonstração e de Usuários Finais**

O suporte técnico para licenças de Desenvolvimento e/ou Demonstração é prestado em função de sua associação à Oracle PartnerNetwork. Antes que você possa prestar suporte técnico para um programa que você tenha licenciado para um usuário final, você deve, além do suporte técnico que possa receber pelas licenças de Desenvolvimento e Demonstração, adquirir da Oracle o suporte técnico para tal programa e fazer sua manutenção durante todo o período em que você fornecer suporte ao usuário final.

**3. Suporte Vitalício**

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Premier (também referido e documentado em seu pedido como "Suporte e Licença de Atualização de Software" ou "Suporte Premier para Oracle Communications Network Software") Suporte Estendido (se oferecido)
- Suporte Sustentado



Uma descrição dos serviços disponíveis no Suporte Premier, Suporte Estendido e Suporte Sustentado está incluída na seção abaixo sobre Níveis de Suporte Técnico da Oracle.

Quando oferecido, exceto conforme descrito abaixo, o Suporte Premier permanecerá disponível por cinco anos a contar da data em que uma versão do programa Oracle se tornar disponível. Em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para versões específicas. Exceto conforme descrito abaixo, além da remuneração de suporte técnico, uma remuneração de Suporte Estendido se aplica para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido for adquirido.

Como alternativa, e em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado, que permanecerá disponível enquanto você mantiver o suporte técnico para suas licenças de programas da Oracle.

Para programas específicos que são ou serão cobertos pela Política de Suporte Vitalício, os níveis de serviço oferecidos e cronogramas se referem ao seguinte:

**Para programas de tecnologia de servidor, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Tecnologia](#)" (PDF)**

**Para programas fusion middleware, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Fusion Middleware](#)" (PDF)**

**Para programas aplicativos, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos](#)" (PDF)**

**Para programas aplicativos de varejo, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos de Varejo](#)" (PDF)**

**Para produtos do sistema operacional e software Sun, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos do Sistema Operacional e Software Sun](#)" (PDF)**

**Para versões de programas Oracle Linux, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Linux e Oracle VM](#)" (PDF)**

**Para programas OFSS, consulte "[Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Financial Services Software](#)" (PDF)**

**Exceções** - Para clientes com um contrato de suporte atual em andamento:

1. **PeopleTools:** o programa PeopleTools, fornecido em conjunto com uma versão do programa de aplicativo PeopleSoft, será suportado enquanto tal versão do programa de aplicativo for suportada. As correções e as certificações de plataforma para uma versão simplificada do PeopleTools serão entregues até 12 meses após a disponibilização geral da próxima versão simplificada ou o anúncio pela Oracle que nenhuma versão futura será disponibilizada; as principais atualizações de correção para uma versão secundária do PeopleTools poderão ser fornecidas até 24 meses após a disponibilização geral da próxima versão secundária.

Você deverá aplicar as atualizações simplificadas de versão do PeopleTools para continuar recebendo Suporte Premier ou Estendido, se oferecido, para a versão do programa de aplicativo PeopleSoft. É possível que você tenha que aplicar versões secundárias do PeopleTools para manter-se em dia com as versões de tecnologias de terceiros e produtos suportados pelo provedor dos produtos de terceiros.

A manutenção do aplicativo PeopleSoft, que inclui, entre outros: imagens, correções, agrupamentos e pacotes de manutenção, poderá requerer uma atualização para uma versão mais recente do PeopleTools.

A Oracle se reserva o direito de fazer mudanças nos produtos de terceiros incluídos na versão do programa PeopleTools, o que inclui, entre outros: (i) a solicitação de novas versões de produtos de terceiros, (ii) as mudanças na forma como os produtos de terceiros são agregadas e distribuídas, e (iii) a substituição ou remediação de um ou mais produtos de terceiros.

2. **Oracle Database 12c Release 1 (12.1):** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de agosto de 2018 a julho de 2019. Durante este período, você receberá o Suporte Estendido durante tais períodos conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

LEGAL  
ORACLE  
DEPT.  
*Handwritten signature*

Para clientes que usam os programas E-Business Suite, a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada até dezembro de 2020 para as licenças do banco de dados da Oracle Database 12.1 que são usadas para executar os programas E-Business Suite.

3. **Oracle Database 11GR2:** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de fevereiro de 2015 a dezembro de 2018. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

Para clientes que usam os programas E-Business Suite, a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada até dezembro de 2020 para as licenças do banco de dados da Oracle Database 11.2 que são usadas para executar os programas E-Business Suite.

4. **Oracle Database 10GR2:** para clientes que usam o Oracle Database 10GR2: na plataforma IBM z/OS, depois de julho de 2013, o Suporte Estendido continuará a ser disponibilizado pelas remunerações do Suporte Estendido da Oracle em vigor no momento. O Suporte Estendido se limitará apenas às correções de Severidade 1. As atualizações de correções críticas não serão disponibilizadas.
5. **PeopleSoft Enterprise Campus 9.0:** a remuneração para Suporte Estendido não será cobrada pelo período de janeiro de 2016 a dezembro de 2019. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
6. **JD Edwards EnterpriseOne 9.1 e JD Edwards World A9.3:** a remuneração para Suporte Estendido não será cobrada pelo período de abril de 2017 a março de 2020. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

7. **Oracle Database Standard Edition 2:** clientes com um contrato de suporte em vigor para o Oracle Database Standard Edition 2 continuarão a receber suporte técnico para as versões previamente licenciadas do Oracle Database Standard Edition ou Oracle Database Standard Edition One. As restrições de licença são especificadas nas definições de licença e regras do pedido do Oracle Database Standard Edition 2.

8. **Programas Governance, Risk and Compliance:** para o Suporte Sustentado para as versões do programa Governance, Risk and Compliance especificadas abaixo, a Oracle continuará a fornecer correções de Severidade 1 até maio de 2021.

Programa	Versão do programa
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

9. **Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2.:** para o Suporte Sustentável da versão do programa Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2, a Oracle continuará a fornecer correções de Severidade 1 até março de 2020.

10. **Java SE 7:** nenhuma remuneração do Suporte Estendido será cobrada no período de junho de 2019 a julho de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.



#### 4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle

##### Licença e Suporte de Atualização de Software

As versões de programas que estiverem na fase de Suporte Premier para ciclo de vida do suporte de produtos da Oracle receberão o Suporte e Licença de Atualização de Software. O Suporte e Licença de Atualização de Software consiste em:

Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção  
 Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)  
 Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)  
 Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação. Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário. Consulte a observação 1 abaixo.

Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento de Política de Entrega de Atualização Regulatória de OFSAA e OBP, localizado [aqui](#).

Licenças atuais de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription ("MySQL Subscription") poderão receber o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) para MySQL Community Edition\*, exceto que o SULS para MySQL Community Edition não inclui atualizações de nenhuma espécie. MySQL Community Edition poderá não conter todas as características e funcionalidades dos programas contidos no MySQL Subscription. (\*Community Edition se refere ao MySQL sob a licença de GPL).

Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) está limitado às plataformas especificadas [aqui](#). O SULS não está disponível para funções experimentais do Oracle VM VirtualBox Enterprise; tais funções encontram-se especificadas no Manual de Usuário do Oracle VM VirtualBox localizado [aqui](#).

O acesso aos Serviços Platinum é descrito em

<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

O Suporte e Licença de Atualização de Software do programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente os programas Database Firewall e Database Firewall Management Server) são compostos por:

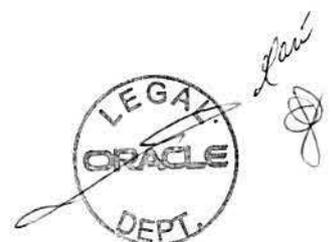
Suporte e Licença de Atualização de Software  
 abaixo Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux  
 Network, Certificação de Hardware<sup>1</sup>

Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux lançada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

##### Observação:

A certificação de hardware será fornecida para os primeiros seis anos após a data de disponibilização geral de uma versão do programa Oracle Linux. Após seis anos, a certificação de hardware poderá ser fornecida a critério exclusivo da Oracle; porém a Oracle não está obrigada a fornecer tal certificação de hardware.

Suporte e Licença de Atualização de Software Limitada está disponível para os programas Phase Forward, ou seja, Centro de Desenvolvimento Clínico, Clintrial, Empírica (Gateway, Signal, Trace), InForm e LabPas. O Suporte e Licença de Atualização de Software limitado consiste em:



Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal. Capacidade de fazer solicitações de serviço conforme especificado no link: <http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

A Licença e Suporte de Atualização de Software para os programas Oracle Hospitality qualificados listados aqui: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> ("Programas Hospitality") consiste de:

O Suporte e Licença de Atualização de Software descrito acima  
Suporte de Primeira Linha (Nível 1)

Apenas para programas Oracle Hospitality, serão envidados esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo. No entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

Nível de Severidade <sup>1</sup>	Meta de Tempo de Resposta	Atualização ou Resolução
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

Severidade 1\*: grande interrupção de serviço (p.ex., uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)

Severidade 2\*: interrupção severa do sistema (p.ex., uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como: número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções

de pagamento, Perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas, um erro no portal que impede que o cliente realize qualquer função no portal MyMicros ou carregamento muito lento de página ou imagem, interface de ferramentas inacessível

Severidade 3\*: falha de função única (p.ex., uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como: problemas de cronometragem, falha de impressão isolada, falha de estação de trabalho/terminal isolado, MyMicros incapaz de revisar um relatório no portal, redefinições de senha para Oracle Cloud Applications ou programa de fidelidade Icare que não funciona ou parou de funcionar)

Severidade 4\*: problema ou questão pequena/procedural (p.ex., questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

### Suporte Estendido

O Suporte Estendido poderá estar disponível para determinadas versões de programas da Oracle após o término do Suporte Premier. Quando o Suporte Estendido for oferecido, ele geralmente ficará disponível durante os três anos seguintes ao término do Suporte Premier e apenas para a versão patchset final de um programa. Para receber o Suporte Estendido, você precisa continuar a pagar a remuneração de suporte técnico para SULLS/Suporte Premier e comprar o Suporte Estendido. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, o Suporte Estendido para as versões de programa qualificadas consistem no seguinte:

Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa) Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)



Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.

O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido não inclui:  
Certificação com novos produtos/versões de terceiros

*Suporte Estendido para Java SE* – O Suporte Estendido para versões de programa Java SE qualificadas consiste em:

- Correções de erros e de segurança e atualizações secundárias Ferramentas de atualização
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

- Novas atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Novas atualizações fiscais, legais e normativas
- Novos scripts de upgrade
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade **1, tal como definido na seção "Nível de Severidade" abaixo**

Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

*Suporte Sustentado para Oracle Linux* - As versões do programa Oracle Linux que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Acesso a patches, correções e alertas de segurança criados durante o período do Suporte Premier.

O Suporte Sustentado para os programas Oracle Linux não inclui:

- Acesso a novos patches, correções e alertas de segurança
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade **1, tal como definido na seção "Nível de Severidade" abaixo**
- Certificação de hardware
- Backport de correções



**Suporte Sustentado para Java SE** - As versões do programa Java SE que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Java SE Support de acordo com as seguintes limitações:

- Atualizações menores e correções de bugs e de segurança criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Ferramentas de atualização criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para as versões de programa Java SE não inclui:

- Atualizações secundárias e correções de erros e de segurança
- Novas ferramentas de atualização
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção "Nível de Severidade" abaixo
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

**Suporte Sustentado para Nimbula** – as versões do programa Nimbula que podem ser objeto do Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Acesso a atualizações e correções de programas existentes apenas (ou seja, atualizações e correções de novos programas não serão fornecidas).
- Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.
- Capacidade de registrar solicitações de serviço através do seguinte email: [Nimbula-Support\\_WW@oracle.com](mailto:Nimbula-Support_WW@oracle.com). Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

O Suporte Sustentado para as versões de programa Nimbula não inclui:

- Acesso a novas atualizações e correções de programa
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção "Nível de Severidade" abaixo

#### **Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software**

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software está disponível para as seguintes categorias de programa (coletivamente, "Oracle Communications Network Premier Programs"): Diameter Signaling Router & Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor.

**ORACLE**

Application Orchestrator, e Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine e Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; e Notification Gateway.

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software consiste em:

- Atualizações de programas, correções e alertas de segurança
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar por programa)
  - Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
  - Versões principais de produtos e tecnologias, se e quando disponibilizados conforme critérios da Oracle, podendo incluir versões gerais de manutenção, versões com funcionalidades selecionadas e atualizações na documentação
- Instalação remota do Oracle Communications Network Premier Programs
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
  - Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
  - Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications Network Software serão feitos esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo; no entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.



Nível de Severidade	Tempo de Resposta <sup>1</sup>	Tempo de Restauração Remota <sup>1</sup>	Tempo de Resolução <sup>1</sup>
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

1. Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.

Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.

Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

Certas versões de programa do Oracle Communications Network Premier Program podem estar qualificadas para receber Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software. O Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software consiste em:

Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier

Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar por programa) criados durante o período do Suporte Premier

Versões principais de produtos e tecnologias, se e quando disponibilizados conforme critérios da Oracle, podendo incluir versões gerais de manutenção, versões com funcionalidades selecionadas e atualizações na documentação

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para as versões do programa Oracle Communications Network Premier Program não inclui:

Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança

**ORACLE**

Instalação remota do Oracle Communications Network Premier

Programs Novos scripts de atualização

Certificação com novos produtos/versões de

terceiros Tempos de Resposta identificados acima

Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

#### **Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software**

O Suporte para Oracle Communications Network Software está disponível para as seguintes categorias de programa (coletivamente, "Oracle Communications Network Software Programs"): Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository e Oracle Communications Subscriber Data Management. O Suporte para Oracle Communications Network Software consiste em:

Atualizações de programas, correções e alertas de segurança

Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

*Handwritten signature*

**LEGAT  
ORACLE  
DEPT.**

Apenas para Suporte Premier para Oracle Communications Network Software serão feitos esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de acordo com os Tempos de Resposta estabelecidos nas diretrizes abaixo; no entanto, a falha da Oracle em cumprir os tempos declarados não constituirá uma violação por parte da Oracle. As diretrizes são apenas para fins informativos e estão sujeitas a alterações a critério da Oracle.

Nível de Severidade	Tempo de Resposta <sup>1</sup>	Tempo de Restauração Remota <sup>1</sup>	Tempo de Resolução <sup>1</sup>
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

1. Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:

Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.

Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.

Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

Certas versões de programa do Oracle Communications Network Software Program podem estar qualificadas para receber Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software. O Suporte Sustentado para Oracle Communications Network Software consiste em:

Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

**ORACLE**

Certificação com novos produtos/versões de terceiros Tempos de Resposta identificados acima

Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online  
Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado para as versões do programa Oracle Communications Network Software Program não inclui:  
Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança  
Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs

## 5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra

### Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores

O Suporte a Incidentes com Servidores fornece suporte técnico através da Internet por servidor, em pacotes de 10 solicitações de serviço, a serem usados em um período de 12 meses. As solicitações de serviço não utilizadas no final do período de suporte expirarão. O Suporte a Incidentes com Servidores de um programa pode ser adquirido com a compra inicial da licença de programa e, se adquirido em tal compra, pode ser renovado por períodos de suporte subsequentes desde que o Suporte Premier esteja disponível para sua licença de programa da Oracle. Se você quiser obter o Suporte e Licença de Atualização de Software, o mesmo estará sujeito à política de restabelecimento da Oracle em vigor no momento do restabelecimento. O Suporte a Incidentes com Servidores estará disponível para os seguintes conjuntos limitados de produtos, em todas as plataformas:

Pacote de Suporte a Servidor de Banco de Dados Oracle: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning e Real Application Clusters

Pacote de Suporte a Servidor de Aplicativo da Oracle: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition

O Suporte a Incidentes com Servidores consiste em:

10 solicitações de serviço

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Acesso a correções de software e conjuntos de correções (patchsets) passíveis de download



Solicitações de serviço que exigem a resolução de um bug de programa não serão descontadas do seu total de solicitações de serviços. Seu acesso aos serviços de Suporte a Incidentes com Servidores, incluindo My Oracle Support, se encerra (i) na expiração do período de suporte; ou (ii) na resolução da sua solicitação final de serviço, aquilo que ocorrer primeiro. O Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores não incluirá atualizações e não poderá ser utilizado, comprado ou vendido em conjunto com qualquer outra oferta de suporte.

Se você renovar o Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores, a remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço do Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores em vigor na data de renovação. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. O Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores não está sujeito à seção Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle acima.

#### **Suporte ao Oracle Java Development Tools**

O suporte ao Oracle Java Development Tools estará disponível para os seguintes programas: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse e Oracle JDeveloper (baixados da Rede de Tecnologia da Oracle após 28 de junho de 2005). Se você adquirir o Suporte ao Oracle Java Development Tools, você receberá suporte para todos os programas incluídos acima.

O Suporte ao Oracle Java Development Tools consiste em:

Acesso a correções e reparos

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

**ORACLE**

O Suporte ao Oracle Java Development Tools não inclui atualizações a novas versões de programas. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

#### **Suporte ao Oracle Developer Studio Tools**

O suporte ao Oracle Developer Studio Tools estará disponível para o programa Oracle Developer Studio.

O Suporte ao Oracle Developer Studio Tools consistirá em:

Acesso a correções e reparos

Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online

Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte ao Oracle Developer Studio Tools não incluirá atualizações a novas versões de programas ou acesso a atualizações, reparos ou correções do Oracle Solaris ou Oracle Linux. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esse serviço, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

