

# Politiques de soutien pour le matériel et les systèmes Oracle

---

Date d'entrée en vigueur : 7 novembre 2025

## Table des matières

<b>1. OVERVIEW</b>	<b>3</b>
<b>2. SUPPORT TERMS</b>	<b>5</b>
<b>3. LIFETIME SUPPORT</b>	<b>11</b>
<b>4. ORACLE TECHNICAL SUPPORT LEVELS FOR SYSTEMS</b>	<b>13</b>
<b>5. ADDITIONAL SERVICES AVAILABLE FOR PURCHASE</b>	<b>29</b>
<b>6. WEB-BASED CUSTOMER SUPPORT SYSTEMS</b>	<b>32</b>
<b>7. TOOLS USED TO PERFORM TECHNICAL SUPPORT SERVICES</b>	<b>32</b>
<b>8. GLOBAL CUSTOMER SUPPORT DATA PROTECTION PRACTICES</b>	<b>33</b>
<b>9. SEVERITY DEFINITIONS</b>	<b>34</b>
<b>10. ONSITE RESPONSE TIME TARGETS FOR HARDWARE SUPPORT</b>	<b>35</b>
<b>11. CONTACT INFORMATION</b>	<b>37</b>

## 1. APERÇU

Sauf indication contraire, les présentes politiques de soutien pour les systèmes et le matériel s'appliquent au soutien technique de toutes les gammes Oracle de serveurs et de produits de stockage, de réseau, de même qu'aux produits pour point de service.

Les termes « vous », « votre » et « vos » désignent la personne physique ou l'entité ayant commandé le soutien technique d'Oracle ou d'un distributeur autorisé par Oracle.

Pour les logiciels du système d'exploitation et de l'option de logiciel intégré d'Oracle, un soutien technique est fourni pour les problèmes (y compris les problèmes que vous créez) qui sont démontrables dans les versions actuellement prises en charge du système d'exploitation ou de l'option de logiciel intégré, fonctionnant sans modification et sur une configuration matérielle certifiée, comme spécifié dans votre commande ou documentation du programme. Tous les correctifs, correctifs de bogue et autres codes reçus d'Oracle dans le cadre des services de soutien seront fournis en vertu des conditions de convention de licence pertinentes acceptées lors du téléchargement et/ou de l'installation des programmes du système d'exploitation ou de l'option de logiciel intégré.

Le soutien technique associé aux services Oracle Linux et Oracle VM peut également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la période de soutien pour lesquels les frais liés à ces services de soutien ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, sont mentionnées dans la documentation du programme Oracle Linux ou Oracle VM. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge sous chaque niveau de soutien technique Oracle pour les systèmes. Oracle prend en charge la fonctionnalité Oracle Linux et/ou Oracle VM décrite dans la documentation du programme, à moins que la documentation ne l'indique expressément autrement. La documentation du programme est disponible sur le site [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation). Les liens vers des sites Web tiers inclus dans la documentation des programmes Oracle Linux et Oracle VM n'impliquent pas qu'Oracle prend en charge la fonctionnalité décrite sur le site Web de ce tiers. Oracle peut publier des programmes Oracle Linux et/ou Oracle VM supplémentaires pour lesquels la prise en charge par Oracle Linux ou Oracle VM est limitée seulement à une assistance pour l'installation. La disponibilité des programmes, les correctifs de bogue et les erreurs de sécurité peuvent être accessibles ou supprimés pour ces programmes au fur et à mesure qu'ils sont publiés et supprimés en amont. Certains canaux contiennent des offres qui relèvent exclusivement de cette catégorie et ces canaux sont répertoriés dans la documentation Oracle Linux et/ou Oracle VM accessible au [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

Pour bénéficier du soutien technique fourni par les services de soutien Oracle (« OSS ») et décrit dans la section Niveaux de soutien technique Oracle pour les systèmes ci-dessous, vous devez : (i) fournir à Oracle le numéro de série et tout autre renseignement relatif à l'identification et aux droits pour tout le matériel de serveur et de stockage et/ou de point de service fabriqué par Oracle ou pour Oracle et vendu par Oracle (directement ou par un distributeur autorisé d'Oracle) (« système de matériel informatique ») de la manière précisée par Oracle et (ii) payer les frais de soutien technique. Un système de matériel informatique respectant ces deux exigences et faisant l'objet d'un contrat pour recevoir du soutien technique est appelé système de matériel informatique visé par une entente de service. Les composants et les options achetés à Oracle séparément de votre achat initial d'équipement sont compris dans la définition de système de matériel informatique à des fins de détermination des

frais de soutien technique. Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir le service de soutien technique décrit ci-dessous.

Pour qu'Oracle fournit un soutien technique pour le matériel relocalisé en dehors du pays de livraison d'origine, un avis de relocalisation du matériel est nécessaire (à moins que le pays d'origine de la livraison ne fasse partie de l'Union européenne et que le matériel transféré reste au sein de l'Union européenne). Pour fournir un avis de relocalisation de matériel, vous devez soumettre un formulaire de relocalisation du matériel dûment rempli, que vous pouvez obtenir [ici](#). Si le pays de livraison d'origine est dans l'Union européenne et que le matériel est relocalisé au sein de l'Union européenne, un avis n'est pas nécessaire. Cependant, à votre discrédition, vous pouvez soumettre un formulaire de réinstallation du matériel dûment rempli pour faciliter la fourniture de soutien technique. Une fois que vous aurez soumis le formulaire de relocalisation du matériel, Oracle le passera en revue et vous enverra, dans la semaine suivant sa réception et avant la relocalisation du matériel, une confirmation indiquant que le matériel est conforme aux exigences du nouveau pays. Si le matériel relocalisé est conforme, il aura droit à un soutien technique offert dans le pays où il a été relocalisé. Dans le cas où le matériel est déplacé en dehors d'un [point de service Oracle](#), le soutien technique doit être commandé auprès d'un fournisseur local autorisé de prestation de services de soutien sur place.

Si votre contrat fournit une forme ou une autre de services de soutien technique sur les lieux, vous devez fournir un milieu de travail sécuritaire et sain pour toutes les ressources d'Oracle effectuant des services de soutien technique sur les lieux de votre site (p. ex. : un milieu de travail exempt des risques connus pouvant entraîner un décès ou des blessures corporelles graves, qui est bien aéré, avec des niveaux acceptables de concentration d'oxygène et un niveau d'insonorisation acceptable pour des ressources exécutant les services de soutien technique dans ce milieu de travail, avec des postes de travail ergonomiques, etc.). Si la prestation des services sur place est affectée par un sinistre déclaré, des questions de santé ou de sécurité publique, ou une urgence nationale ou mondiale, Oracle et vous devez coopérer de bonne foi pour examiner l'incidence en question.

Sur demande, les ressources Oracle obtiendront un badge leur permettant d'accéder à vos installations et se conformeront à vos politiques et procédures de sécurité physique raisonnables lorsqu'elles se trouvent sur place, dans la mesure où lesdites politiques ne violent aucune loi en vigueur (y compris les lois sur la protection de la vie privée), ne posent aucun danger pour les ressources Oracle ou n'exigent pas des ressources Oracle qu'elles se soumettent à des vérifications d'antécédents ou autres vérifications (sauf indication dans votre commande). Cependant, aucune condition incluse dans de telles politiques et procédures ne doit modifier les services et vous devez assurer sur demande la formation concernant lesdites politiques et procédures.

Les obligations d'Oracle en vertu des présentes politiques de soutien pour le matériel et les systèmes ne s'appliquent pas aux dysfonctionnements des systèmes de matériel informatique qui pourraient être évités si vous incorporiez ou mettiez en œuvre une mise à jour matérielle ou logicielle intégrée ou toute solution de rechange précédemment fournie par Oracle qui corrigerait le dysfonctionnement ou les systèmes de matériel informatique qui ont été (i) modifiés, altérés ou adaptés sans le consentement écrit d'Oracle (y compris la modification ou le retrait de l'étiquette du numéro de série d'Oracle sur l'équipement); (ii) maltraités ou utilisés d'une manière autre que conformément à la documentation pertinente; (iii) réparés par un tiers d'une manière qui, à la discrédition d'Oracle, ne répond pas aux normes de qualité d'Oracle; (iv) installés de manière incorrecte par une partie autre qu'Oracle ou d'un partenaire d'installation certifié agréé par Oracle; (v) utilisés avec un équipement ou un logiciel non

couvert par l'offre de services, dans la mesure où les problèmes sont imputables à une telle utilisation; (vi) déplacés, dans la mesure où les problèmes sont imputables au déplacement; (vii) utilisés directement ou indirectement dans le cadre d'activités interdites par les réglementations américaines ou nationales en matière d'exportation; (viii) utilisés par des parties figurant sur la liste d'exclusion des exportations américaines la plus récente; (ix) délocalisés dans des pays soumis à un embargo ou à des restrictions commerciales américaines ou (x) utilisés à distance pour faciliter toute activité dans les pays mentionnés au point (ix) ci-dessus; ou (xi) achetés auprès d'une entité autre qu'Oracle ou d'un distributeur agréé par Oracle.

Oracle peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du soutien technique et garantit la qualité du travail des sous-traitants, conformément aux conditions de convention de votre accord avec Oracle.

Oracle fournira les services de soutien technique en conformité avec la Politique de confidentialité des services Oracle accessible sur le site <http://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> et les Pratiques mondiales de sécurité du soutien client, comme indiqué en renvoi ci-dessous.

Les présentes politiques de soutien technique sont sujettes à modification au gré d'Oracle. Cependant, les modifications aux politiques d'Oracle ne réduiront pas de façon importante le niveau des services offerts pour les systèmes de matériel informatique pris en charge pendant la période de soutien (définie ci-dessous) pour laquelle les frais pour le soutien technique ont été réglés.

Pour afficher une comparaison de ces politiques de soutien matériel et systèmes Oracle et de la version précédente des politiques de soutien matériel et des systèmes Oracle, veuillez vous référer à [l'Énoncé des modifications](#) (PDF) ci-jointe.

Remarque : Depuis le 13 septembre 2024, (i) le soutien complet pour le matériel Oracle MICROS a été renommé Soutien complet pour le matériel Oracle Point of Service et (ii) l'échange de pièces amélioré pour le matériel Oracle MICROS a été renommé l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service. Dans cette politique de soutien technique a) toutes les références au soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service comprennent le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle MICROS et/ou le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Retail and Hospitality, b) toutes les références à l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service comprennent l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle MICROS et/ou l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Retail and Hospitality et c) toutes les références au matériel Oracle Point of Service comprennent le matériel Oracle MICROS et/ou Oracle Retail and Hospitality.

## **Utilisation des services**

La prestation des services et l'accès aux services sont interdits pour toute ou au nom de toute personne ou entité au Venezuela, dans la Fédération de Russie ou au Bélarus, y compris le gouvernement du Venezuela, le gouvernement de la Fédération de Russie et le gouvernement du Bélarus. En outre, les services et tous les produits des services ne peuvent pas être utilisés au profit desdites personnes ou entités.

## **2. CONDITIONS RELATIVES AU SOUTIEN**

### **Frais de soutien technique**

Les frais de soutien technique doivent être payés annuellement à l'avance d'une période de soutien, sauf indication contraire dans les documents de commande pertinents ou dans la convention de paiement, de financement ou de location conclue avec Oracle ou l'une de ses sociétés affiliées (« mode de paiement »). Votre paiement ou engagement à payer doit être émis avant que votre commande de soutien technique ne soit traitée par Oracle (p. ex. : au moyen d'un bon de commande, du paiement en tant que tel ou d'une autre méthode de paiement approuvée). Une facture ne sera émise qu'à la réception de votre engagement de paiement et sera envoyée à une seule adresse de facturation que vous aurez désignée. Le défaut de payer entraînera la résiliation des services de soutien technique. Le soutien technique aura lieu en vertu des conditions de la commande dans le cadre de laquelle ledit soutien technique est acquis. Cependant, les frais de soutien technique dus selon un mode de paiement sont dus et payables conformément aux conditions dudit mode de paiement.

### **Période de soutien**

Les services de soutien technique commencent à la date de livraison du matériel, sauf indication contraire dans votre commande. Les conditions du soutien technique Oracle, y compris la tarification, correspondent à une période de soutien de 12 mois (la « période de soutien »), sauf indication contraire dans le document de commande. Une fois passée, votre commande de services de soutien technique est non résiliable et les sommes versées sont non remboursables, sauf dans la mesure prévue dans la commande pertinente. Oracle n'est pas tenue de fournir des services de soutien technique au-delà de la période de soutien.

### **Niveaux de service correspondants**

Lorsque vous obtenez le soutien technique, l'ensemble des systèmes de matériel informatique doit être, soit pris en charge à l'exception du matériel Oracle Point of Service (p. ex., soutien complet Oracle pour les systèmes, ou soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, soutien complet Oracle Communications EAGLE ou soutien complet Oracle Communications Network), ou tous les systèmes de matériel informatique soit non pris en charge. Le paragraphe précédent s'applique à (i) tout votre système de matériel informatique fonctionnant au moyen du système d'exploitation Solaris, version 10, mise à jour 9 ou ultérieure; (ii) tout votre système de matériel informatique fonctionnant au moyen du système d'exploitation Oracle Linux et Oracle VM; (iii) tout le système de matériel informatique bénéficiant de quelque manière que ce soit de votre soutien technique d'un système de matériel informatique visé par une entente de service (p. ex., le système de matériel informatique qui partage les mises à jour, les correctifs, les correctifs de bogues, les alertes de sécurité, les solutions de recharge, l'assistance pour la configuration et l'installation, ou les pièces avec un système de matériel informatique visé par une entente de service). Si vous avez acquis vos services de soutien technique des produits Oracle Linux et Oracle VM en vertu d'une convention de service distincte d'Oracle Linux et d'Oracle VM, ce système de matériel informatique en est un qui est visé par une entente de service en vertu de la présente politique de niveau de service correspondant.

Lors de l'acquisition d'un service de soutien technique pour du matériel de point de service tel que le matériel Oracle Point of Service, tous ces systèmes matériels de point de service doivent être pris en charge au même niveau de service de soutien technique (p. ex., le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service ou l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service) ou tous ne doivent pas être pris en charge si les systèmes de matériel informatique du point de service : (i) sont du même type (p. ex., des postes de travail); (ii) sont situés au même emplacement physique et (iii) bénéficient de quelque manière que ce soit de votre prise en charge d'un système de matériel informatique de point de service couvert (p. ex. y compris les systèmes de matériel

informatique qui partagent des mises à jour, des correctifs, des alertes de sécurité, des solutions de recharge, une assistance à la configuration/installation ou des pièces avec du matériel visé par une entente de service). Les systèmes de matériel informatique ayant atteint la limite de leur cycle de service ou le matériel que vous avez enregistré auprès d'Oracle comme étant retiré sont exclus de la politique ci-dessus.

Si vous ajoutez le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation, vous devez toujours conserver le soutien complet pour les systèmes ou le soutien complet pour les systèmes d'exploitation pour tous les systèmes de matériel informatique; sous réserve de disponibilité, vous devez acquérir un soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation pour l'ensemble de votre système de matériel informatique exécutant une telle version.

### **Rétablissement du soutien technique d'Oracle**

Si le soutien complet Oracle pour les systèmes ou le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, pour l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service ou le soutien complet Oracle Communications Network vient à être interrompu pendant plus de 90 jours ou n'a pas été acheté au moment où vous avez acquis votre système de matériel informatique, ce dernier doit être prêt au service avant que le soutien technique soit remis en vigueur. Pour que votre matériel soit admissible comme étant prêt au service, vous devez acquérir l'admissibilité au soutien complet Oracle (OPSQ) (en payant les frais alors en vigueur) et répondre à toutes les exigences établies par l'équipe de service pour obtenir un certificat de qualification pour votre système de matériel.

Si le soutien technique est interrompu ou s'il n'a pas été acheté à l'origine avec le système de matériel informatique, des frais de rétablissement seront facturés. Ces frais de rétablissement sont calculés comme suit : (a) si le soutien technique a été interrompu, alors les frais de rétablissement sont 150 % des derniers frais de soutien technique annuel que vous avez payés pour le système de matériel informatique pertinent; ou (b) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour le système de matériel informatique pertinent, alors les frais de rétablissement seront 150 % des frais de soutien technique net qui auraient été exigés si le soutien avait été commandé initialement pour le système de matériel informatique pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle en vigueur au moment du rétablissement. Les frais de rétablissement visés au point (a) sont calculés au prorata à partir de la date à laquelle le soutien technique a été demandé jusqu'à la date d'interruption du soutien technique. Les frais de rétablissement indiqués en (b) seront calculés au prorata de la date de livraison initiale du système de matériel informatique.

Outre les frais de rétablissement décrits ci-dessus, vous devez payer les frais de soutien technique pour la période de soutien. Ces frais de soutien technique sont calculés comme suit : (i) si le soutien technique a été interrompu, les frais de soutien technique annuel pour une période de soutien de douze mois correspondront aux derniers frais de soutien technique annuel que vous avez payés pour le système de matériel informatique pertinent; (ii) si vous n'avez jamais acquis de soutien technique pour le système de matériel informatique pertinent, les frais de soutien technique annuel correspondront aux frais qui auraient été exigés si le soutien avait été commandé initialement pour le système de matériel informatique pertinent conformément aux politiques de tarification du soutien d'Oracle en vigueur au moment du rétablissement. Des rajustements de renouvellement peuvent être appliqués aux frais annuels de soutien décrits aux sections (i) et (ii) ci-dessus.

Si vous avez déjà acquis du soutien auprès d'un distributeur autorisé d'Oracle et faites maintenant l'acquisition de soutien directement auprès d'Oracle, un rajustement peut être ajouté aux frais de rétablissement et à vos frais de soutien technique pour le système de matériel informatique.

### **Mise à jour de votre niveau de soutien**

Si vous avez acquis le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation et que vous avez ensuite choisi d'effectuer une mise à niveau vers le soutien complet Oracle pour les systèmes, votre système de matériel informatique doit être admissible comme étant prêt au service avant que le soutien technique puisse être mis à niveau. Pour que votre matériel soit admissible comme étant prêt au service, vous devez acquérir l'admissibilité au soutien complet Oracle (OPSQ) (en payant les frais alors en vigueur) et répondre à toutes les exigences établies par l'équipe de service pour obtenir un certificat de qualification pour votre système de matériel. Vous devrez verser des frais de mise à niveau équivalant à la différence de prix entre le soutien complet Oracle pour les systèmes et le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation au prorata à compter de la date d'expiration d'un soutien technique précédent (ou de la date de commande du système de matériel informatique si le soutien technique n'a jamais été acheté).

### **Tarification suite à une réduction du système de matériel informatique visé par une entente de service ou du niveau de service**

La tarification du soutien est basée sur le niveau de soutien et le volume de systèmes de matériel informatique visés par une entente de service pour lesquels le soutien est commandé. Si (i) votre système de matériel informatique a atteint la limite de son cycle de vie, (ii) vous avisez Oracle que vous avez retiré votre système de matériel informatique ou (iii) vous avez changé de niveau des services pour tous vos systèmes, alors Oracle réduira vos frais de soutien technique au moment du nouveau renouvellement, étant entendu que tout ajustement annuel applicable par pays sera appliqué au soutien restant.

### **Systèmes de matériel informatique non pris en charge**

Les clients dont les systèmes de matériel informatique ne sont pas pris en charge ne peuvent télécharger ou recevoir de versions de maintenance, de correctifs, de correctifs de bogues, de l'assistance téléphonique ou tout autre service de soutien technique pour les systèmes de matériel informatique non pris en charge. Les pièces d'un système de matériel informatique visé par une entente de service ne peuvent pas être transférées vers un système non pris en charge. Les trousses CD ou les programmes achetés ou téléchargés à des fins d'essai, d'utilisation avec d'autres programmes pris en charge ou achetés ou téléchargés en tant que supports de remplacement ne peuvent pas être utilisés pour mettre à jour des systèmes de matériel informatique non pris en charge.

### **Contacts techniques**

Vos contacts techniques sont les seuls qui peuvent assurer la liaison entre vous et les OSS en ce qui concerne les services de soutien technique. Vos contacts techniques doivent avoir suivi, au minimum, une formation initiale de base pour les produits et, au besoin, la formation additionnelle adéquate pour le rôle ou la phase de mise en œuvre spécifiques, l'utilisation du service ou du produit spécialisé et/ou la migration. Vos contacts techniques doivent avoir une bonne connaissance des systèmes de matériel informatique pris en charge par Oracle et de l'environnement Oracle afin d'aider à résoudre les problèmes relatifs au système et d'aider Oracle à analyser les demandes de service et à y répondre. Lorsque vous présentez une demande de service, vos contacts techniques doivent avoir une idée de base quant à la nature du problème et savoir comment le reproduire afin d'aider Oracle à poser un

diagnostic sur le problème et à le classer. Afin d'éviter une interruption des services de soutien, vous devez aviser OSS dès que les responsabilités du contact technique sont transférées à une autre personne.

Vous pouvez désigner une personne principale et quatre personnes de remplacement (« contact technique ») par emplacement de centre de données, pour assurer la liaison avec OSS. Avec chaque tranche de 250 000 USD de frais de soutien nets par emplacement de centre de données, vous avez la possibilité de désigner deux contacts techniques principaux et quatre contacts techniques supplémentaires par emplacement de centre de données. Votre contact technique principal aura la responsabilité (i) de surveiller vos activités de demande de service et (ii) d'élaborer et de déployer des processus de dépannage au sein de votre organisation. Les contacts techniques supplémentaires seront responsables de la résolution des problèmes des utilisateurs. Il peut y avoir des frais sur la désignation de contacts techniques supplémentaires.

Oracle peut examiner les demandes de service de vos contacts techniques et leur recommander une formation pertinente en vue d'éviter les demandes de service qu'une telle formation rendrait inutile.

### **Soutien de premier et second niveau**

Il vous incombe d'établir et d'assurer le maintien de l'organisation et des processus aptes à fournir un soutien de premier niveau pour le système de matériel informatique pris en charge de vos utilisateurs dont vous assurez le soutien. Le soutien de premier niveau doit notamment inclure (i) une réponse directe aux demandes d'information des utilisateurs concernant le rendement, la fonctionnalité ou l'exploitation des systèmes de matériel informatique pris en charge, (ii) une réponse directe aux utilisateurs pour les problèmes ou les questions liés aux systèmes de matériel informatique pris en charge, (iii) un diagnostic sur les problèmes ou les questions liés aux systèmes de matériel informatique pris en charge et (iv) une résolution des problèmes ou des questions liés au ou aux systèmes de matériel informatique pris en charge.

Si, après des efforts commercialement raisonnables, vous ne parvenez pas à diagnostiquer ou à résoudre les problèmes ou les questions liés au ou aux systèmes de matériel informatique pris en charge, vous pourrez alors communiquer avec Oracle pour obtenir le soutien secondaire. Vous devez faire des efforts commercialement raisonnables pour donner à Oracle l'accès nécessaire (p. ex. accepter les connexions à distance, fournir les fichiers Explorer et/ou les fichiers de mémoire) pour assurer le soutien secondaire.

Le soutien secondaire doit inclure (i) un diagnostic des problèmes ou des questions liés aux systèmes de matériel informatique pris en charge et (ii) des efforts commercialement raisonnables pour résoudre les erreurs signalées et vérifiables des systèmes de matériel informatique pris en charge de manière à ce que ces systèmes pris en charge s'exécutent dans une large mesure les fonctions décrites dans la documentation qui s'y rapporte.

Oracle peut examiner les demandes de service présentées par vos contacts techniques et recommander des changements spécifiques aux processus et à l'organisation pour vous aider à mettre en œuvre les pratiques standards recommandées ci-dessus.

### **Mises à jour de programme**

Une « mise à jour » désigne une version subséquente d'un programme qu'Oracle rend généralement disponible pour des licences de programmes à ses clients détenteurs d'entente de soutien technique, sans frais de licence supplémentaires autres que les frais d'expédition, si applicables, pourvu que le soutien technique qui comprend des mises à jour de logiciels pour lesdites licences pour la période visée ait été commandé. Les mises à jour n'incluent aucune version, option ou programme futur qu'Oracle concède sous licence séparément. Les mises à jour sont fournies lorsqu'elles sont disponibles (comme déterminé par Oracle) et les mises à jour peuvent ne pas inclure toutes les versions précédemment disponibles pour un programme acquis par Oracle. Oracle n'a aucune obligation de développer de futurs programmes ou de nouvelles fonctionnalités. Toute mise à jour disponible vous sera livrée ou sera mise à votre disposition pour téléchargement. En cas de livraison, vous recevrez une copie de la mise à jour pour chaque système d'exploitation pris en charge pour lequel vos licences de programme ont été commandées. Vous êtes responsable de la copie, du téléchargement et de l'installation des mises à jour.

### Droit de fin de durée de vie

Il peut s'avérer nécessaire (i) dans le cadre du cycle de vie des produits Oracle ou (ii) si un fournisseur se retire du soutien de son produit ou si la relation avec le fournisseur est résiliée, d'annoncer une date de fin de vie de système de matériel informatique. Par conséquent, Oracle se réserve ce droit. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir un préavis de 12 mois sur la fin de la durée de vie du service. Les informations sur la fin du cycle de vie sont disponibles sur le site [My Oracle Support](#). L'information concernant la fin de durée de vie est susceptible d'être modifiée.

De même, si un composant ou un soutien de matériel ou de logiciel de tiers intégré n'est plus pris en charge par le fabricant ou le fournisseur de ce produit, ou si selon la détermination de bonne foi d'Oracle il n'est plus raisonnable pour Oracle d'offrir du soutien pour ce composant ou ce produit, Oracle pourra mettre fin au soutien pour ledit matériel ou logiciel.

### Autres produits de tiers

Oracle n'offre aucun service de soutien technique pour du matériel garanti par un tiers (matériel identifié dans votre commande par un énoncé stipulant que la garantie sera fournie par un tiers) ou pour des pièces de produits de tiers installées ou fixées au système de matériel informatique par vous ou par un représentant autre qu'un représentant d'Oracle (collectivement, « autres produits de tiers »). En outre, si d'autres produits de tiers sont installés sur le système de matériel informatique Oracle ou tombent en panne d'une manière qui endommage le système de matériel informatique, le soutien technique ne couvrira pas ce dommage. Dans certaines conditions de défaillance, l'installation d'autres produits de tiers peut également entraver l'obtention du soutien technique pour certains états de panne ou ajouter des frais (ou les deux). L'interopérabilité, la synchronisation et les défaillances intermittentes sont quelques-uns des exemples d'états de panne pouvant nécessiter le retrait ou le remplacement d'autres produits de tiers du système de matériel informatique Oracle. Le remplacement ou la réparation de ces composants endommagés dans de telles situations ferait l'objet de frais supplémentaires.

Pour les états de panne liés directement ou indirectement à d'autres produits de tiers (ce qui inclut toute composante liée au produit ou accédant à celui-ci, qui montre des défaillances), Oracle peut, à son entière discrétion, retirer l'autre produit de tiers ou demander au client de le faire avant de commencer le processus de dépannage. Les services Oracle de retrait d'autres produits de tiers font

l'objet de frais supplémentaires et s'il est déterminé que la cause de la défaillance est l'autre produit de tiers, Oracle facturera alors la totalité de l'intervention pour réparation.

S'il est déterminé que les autres produits de tiers ne sont pas la cause de la défaillance (c.-à-d. si le problème se serait produit même si les produits de tiers n'avaient pas été installés sur le système de matériel informatique ou lié à celui-ci), l'intervention pour réparation d'Oracle sera traitée en vertu des conditions du contrat de soutien technique d'Oracle en vigueur; à condition que la suppression d'autres produits tiers par Oracle soit soumise à des frais supplémentaires.

## Actualisation technologique

Si vous acquérez un ou plusieurs nouveaux systèmes de matériel informatique et un soutien technique auprès d'Oracle ou d'un partenaire agréé Oracle, vous pourrez peut-être recevoir un crédit pour le soutien inutilisé sur le ou les systèmes de matériel informatique mis hors service actuellement dans le cadre d'un contrat de soutien actif avec Oracle. Si vous remplacez un abonnement Oracle Exadata Database Machine (Exadata) par un abonnement Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaC@C) ou Oracle Exadata Cloud Infrastructure (ExaCS) ou Oracle MultiCloud (Oracle Database@Azure, Oracle Database@AWS, ou Oracle Database@Google Cloud), vous pourriez recevoir un crédit pour soutien non utilisé sur le système Exadata mis hors service dans le cadre d'un contrat de soutien actif avec Oracle. Pour être admissible au crédit, vous devez remplir le formulaire de mise hors service du système de matériel informatique que vous pouvez obtenir [ici](#) et le soumettre dans les deux années suivant la date de livraison du ou des nouveaux systèmes de matériel ou dans un délai de deux ans de la date de mise à disposition de l'abonnement ExaC@C, ExaCS ou MultiCloud. Si un crédit pour le soutien non utilisé est dû lors du remplacement de (1) votre système actuel par du nouveau matériel ou ExaC@C, alors ce crédit sera calculé à partir de la date à laquelle Oracle reçoit le formulaire de mise hors service du système de matériel informatique jusqu'à la fin de la période de soutien en cours pour les systèmes de matériel mis hors service ou (2) lors du remplacement de vos systèmes Exadata actuels par ExaCS ou MultiCloud, votre service ExaCS ou MultiCloud doit être fourni pendant 6 mois avant de soumettre le formulaire de mise hors service du système de matériel informatique et le crédit pour le soutien non utilisé sera calculé à partir de la date de mise hors service des systèmes actuels indiquée sur le formulaire de mise hors service du système de matériel informatique jusqu'à la fin de la période de soutien en cours pour les systèmes Exadata mis hors service. Le crédit pour le soutien non utilisé ne dépassera pas le total des frais de soutien annuels pour le ou les nouveaux systèmes de matériel, ou l'abonnement annuel pour ExaC@C, soit 6 mois de consommation pour ExaCS ou MultiCloud.

## 3. SOUTIEN À VIE

Le soutien à vie comprend les niveaux de service suivants :

- Soutien complet Oracle pour les systèmes, soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, soutien complet Oracle Communications EAGLE, soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service et soutien complet Oracle Communications Network
- Soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (si offert).
- Soutien continu

Une description des services disponibles dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, du soutien complet et continu Oracle Communications EAGLE, du soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, de

l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, du soutien complet et continu Oracle Communications Network, du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation et du soutien continu pour les systèmes d'exploitation et les options de logiciel intégré sont inclus dans la section Niveaux de soutien technique Oracle pour les systèmes ci-dessous.

Le soutien complet Oracle pour les systèmes, le soutien complet Oracle Communications EAGLE, le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service et le soutien complet Oracle Communications Network seront accessibles pendant une période minimale de cinq ans à compter de la dernière date d'expédition du système de matériel. La prise en charge des lecteurs de bande LTO8 et LTO9 couverte par le soutien complet Oracle pour les systèmes sera disponible pendant au moins cinq ans à compter de la date de dernière expédition ou lorsque la bibliothèque de bandes hôte atteint la fin de sa durée de vie, selon la première éventualité. Le soutien pour le matériel Oracle Talari SD-WAN couvert par le soutien complet pour les systèmes sera offert pendant trois ans à compter de la date de la dernière expédition du matériel. La durée de disponibilité du soutien pour les terminaux de paiement électronique (TPE), qui est fourni dans le cadre du soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service et de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, peut être moins de trois ans en raison de la réglementation et d'exigences bancaires qui sont hors du contrôle d'Oracle, par exemple les exigences en matière de conformité réglementaire et les normes de sécurité établies par le PCI Security Standards Council (PCI SSC). Remarque : Si un TPE subit une défaillance et qu'il y a une nouvelle norme de conformité PCI, alors il pourra être remplacé par un différent TPE conforme à la plus récente norme PCI.

Le soutien pour les options de logiciel intégré inclus dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation, du soutien complet Oracle Communications EAGLE ou du soutien complet Oracle Communications Network sera offert pendant cinq ans à partir de la date de disponibilité générale de l'option de logiciel intégré selon la documentation incluse dans les documents de couverture de soutien à vie. Autrement, le soutien technique pour certaines versions de l'option de logiciel intégré peut être prolongé en ayant recours au soutien continu pour les systèmes d'exploitation et les options de logiciel intégré, au soutien continu Oracle Communications EAGLE ou au soutien continu Oracle Communications Network, qui sera disponible aussi longtemps que vous maintenez le soutien technique pour votre option de logiciel intégré Oracle et que vous payez les frais annuels s'y rapportant.

Le soutien pour les systèmes d'exploitation inclus dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes ou le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation seront accessibles pendant dix ans à partir de la date de disponibilité générale du système d'exploitation, selon la documentation incluse dans les documents de couverture de soutien à vie, sauf indication ci-dessous. Le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation pourrait être accessible pour des versions particulières du système d'exploitation pendant trois années supplémentaires, selon la documentation incluse dans les documents de couverture de soutien à vie, sauf indication ci-dessous. Des frais s'appliquent à chaque soutien prolongé pour la période de soutien des systèmes d'exploitation, et lesdits frais s'ajoutent aux frais de soutien du soutien complet standard, sauf indication ci-dessous. Autrement, le soutien technique pour des versions particulières du système d'exploitation pourrait être prolongé par du soutien continu pour systèmes d'exploitation. Ledit soutien sera accessible aussi longtemps que vous continuez à gérer votre système d'exploitation Oracle et que vous en payez les frais de soutien technique.

Si une version de système d'exploitation ou de l'option de logiciel intégré incluse dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes est déplacée vers le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation et/ou le soutien continu pour les systèmes d'exploitation, vous pouvez maintenir le soutien complet Oracle pour les systèmes. Toutefois, le soutien technique reçu pour le système d'exploitation ou l'option de logiciel intégré sera fourni dans le cadre du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation ou le soutien continu pour les systèmes d'exploitation comme il est décrit ci-dessus et dans la section Niveaux de soutien technique Oracle pour les systèmes ci-dessous.

Pour obtenir des détails sur la couverture de soutien à vie pour des versions particulières de programme, y compris les niveaux de service offerts et les périodes, veuillez consulter ce qui suit :[Politique de soutien à vie : Couverture pour le système d'exploitation, la machine virtuelle et les options de logiciel intégré Oracle](#).

Remarques :

Le soutien complet Oracle Linux versions 3 et 4 pour les systèmes ou le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation sera disponible pendant les huit (8) années suivant la date de disponibilité générale du système.

Le soutien complet Oracle Linux versions 5, 6, 7, 8, 9 et 10 pour les systèmes ou le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation sera disponible pendant les dix (10) années suivant la date de disponibilité générale du programme Oracle Linux.

**Exceptions** - pour les clients qui ont présentement un contrat de soutien technique en vigueur.

- Oracle Linux 6 sur les systèmes Oracle Exalogic : les frais de soutien prolongé ont été supprimés pour la période d'avril 2021 à décembre 2024. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé pendant ces périodes comme décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle pour les systèmes ci-dessous.
- Oracle Linux 6 sur les systèmes Exalytics X4-4, X5-4 et X6-4 : les frais de soutien prolongé ont été supprimés pour la période de mars 2021 à juin 2024. Durant cette période, vous recevrez le soutien prolongé pendant ces périodes comme décrit à la section Niveaux de soutien technique Oracle pour les systèmes ci-dessous.

## 4. NIVEAUX DE SOUTIEN TECHNIQUE ORACLE POUR LES SYSTÈMES

### Soutien complet Oracle pour les systèmes

Le soutien complet Oracle pour les systèmes comprend les services de soutien pour les systèmes de matériel informatique, le logiciel du système d'exploitation et les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré), comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Dans le cas du système de matériel informatique, ce soutien est exclusivement limité (i) au matériel des systèmes de serveurs et de stockage et (ii) au matériel Tekelec BNS, PIC et au matériel Oracle Acme Packet 1100, 3820, 3900 et 3950. Pour les serveurs Oracle, ce soutien s'applique aux logiciels suivants : Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM. Pour le matériel Tekelec BNS et PIC, ce soutien s'applique au logiciel du système d'exploitation inclus avec le système de matériel informatique.

Sauf mention contraire dans la présente section, le soutien complet Oracle pour les systèmes comprend ce qui suit :

- Les mises à jour de programmes, les correctifs, les correctifs de bogues, les correctifs de sécurité et les alertes de sécurité pour les logiciels de système d'exploitation et les logiciels intégrés
- Les mises à jour de correctifs critiques pour les logiciels du système Oracle Solaris
- Outils de mise à niveau
- La certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers ou la plupart des nouveaux produits Oracle
- Les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels du système d'exploitation et les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discréption d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation
- Installation des mises à jour logicielles intégrées spécifiées comme installables par Oracle dans le [Tableau des méthodes de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour logicielles intégrées](#)
- Assistance matérielle sur place pour les pièces de serveur ou de systèmes de stockage Oracle désignées comme unités remplaçables sur place dans le [Tableau des méthodes de livraison : pièces de rechange et installation de mises à jour logicielles intégrées](#)
- Avis de modification sur le terrain – recommandations de modification de système
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Un accès 24 h sur 24, 7 j sur 7 au réseau Oracle Unbreakable Linux
- Accès à certains correctifs de sécurité Oracle Linux qui peuvent être appliqués pendant que votre système de matériel informatique est en fonctionnement ne nécessite pas de redémarrage du système
- Certification du matériel
- Le rétropportage des correctifs, en déployant tous les efforts commercialement raisonnables, pour tout programme Oracle Linux ou Oracle VM répertorié dans le calendrier de rétropportage publié par Oracle pour une période de six mois à partir de la date à laquelle la prochaine version du programme Oracle Linux ou Oracle VM devient généralement accessible; le calendrier de rétropportage est accessible sur le site <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Droit d'utiliser Oracle Enterprise Manager Ops Center. Pour accéder et télécharger Oracle Enterprise Manager Ops Center, visitez le site <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Accès à Platinum Services tel que décrit sur le site [www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf](https://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf)
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut également, notamment, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Portée de la couverture](#) (PDF). Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM comprennent également le soutien pour les installations Red Hat Enterprise Linux (RHEL) ou CentOS des clients existants exécutées dans des centres de données privés. Il comprend également le soutien pour les installations Oracle Linux et CentOS de clients exécutées dans des nuages publics. Le soutien pour Oracle Linux dans les nuages publics est limité aux images d'Oracle Linux définies par Oracle ou autres images définies en utilisant le support d'installation Oracle Linux, sous réserve des exigences spécifiées à l'adresse [https://linux.oracle.com/hardware\[1\]certifications](https://linux.oracle.com/hardware[1]certifications). En ce qui concerne les installations CentOS, Oracle prendra seulement en charge les systèmes basés sur CentOS Linux,

mais pas CentOS Stream. Le soutien pour RHEL et CentOS est limité aux ensembles et aux versions fournis dans le support d'installation Oracle Linux et aux sujets indiqués dans le document Portée de la couverture (PDF). Toutes les erreurs de sécurité et de correctif de bogue ainsi que les autres mises à jour seront des binaires Oracle Linux, compatibles avec RHEL.

2. Oracle a mis à disposition sur le site <https://linux.oracle.com> certains outils à télécharger et qui sont nécessaires pour permettre aux correctifs de sécurité Oracle Linux d'être appliqués à votre ou vos systèmes de matériel informatique pris en charge pendant qu'ils sont en fonctionnement. Ces outils sont assujettis à la section Outils utilisés pour les services de soutien technique ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions de licence distinctes. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant, si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger les correctifs de sécurité et de les appliquer pendant l'exécution du système de matériel informatique, et (b) vous devrez redémarrer les systèmes de matériel informatique pris en charge afin d'appliquer le correctif de sécurité.
3. Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la période de soutien pour lesquels les frais liés à ces services de soutien ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes pris en charge supplémentaires qui sont pris en charge sous chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible sur le site [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).
4. Veuillez noter que le service Oracle Enterprise Tape Analysis and Data Recovery a atteint la fin de la durée de vie du service et ne sera plus disponible à compter du 12 septembre 2025.

## **Entretien du système**

Vous acceptez d'effectuer la maintenance prescrite du système, y compris notamment l'installation de mises à jour logicielles pour le logiciel système ou les logiciels intégrés, la maintenance des systèmes de fichiers, le remplacement des filtres à air et des batteries si nécessaire et le suivi des informations de diagnostic proactives.

## **Pièce matérielle de remplacement**

Si Oracle détermine que le remplacement d'une pièce matérielle est nécessaire, Oracle enverra une pièce de remplacement à votre emplacement conformément au [Tableau des méthodes de livraison : pièces de rechange et installation des mises à jour logicielles intégrées](#). Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de rechange conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux, mentionnés ci-après, relativement au soutien pour le matériel, sauf indication contraire aux présentes. Les pièces de remplacement seront de qualité neuve ou remises à neuf. Oracle ne prend pas en charge les demandes de pièces de remplacement spécifiques au pays d'origine. Après une période de cinq (5) ans à partir de la dernière date d'expédition, les pièces de remplacement pourraient ne pas être disponibles et/ou les délais d'intervention pour l'envoi des pièces de remplacement peuvent être retardés.

## **Retour des pièces défectueuses**

Si Oracle vous envoie une pièce de remplacement, vous vous assurerez que la pièce défectueuse est renvoyée à Oracle conformément à toutes les instructions d'expédition ou de messagerie d'Oracle (sauf si vous avez une convention avec Oracle vous permettant de conserver la pièce défectueuse). Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques,

notamment les disques durs et les disques SSD (« lecteurs ») avant de retourner lesdits lecteurs pour réparation ou remplacement. Ne démagnétisez pas les disques durs avant de les retourner à Oracle. Vous êtes responsable de vous assurer que vous retirez tout type de support amovible (p. ex. des bandes) avant de retourner tout lecteur; si vous avez besoin d'aide pour supprimer un tel support d'un lecteur, veuillez contacter OSS pour vous aider à le supprimer. Le titre sur le produit défectueux sera retransféré à Oracle lors du retrait du système de matériel informatique. Si vous ne retournez pas une pièce défectueuse dans les 45 jours suivant l'expédition, un minimum de 500 \$ vous sera facturé, ou les frais alors en vigueur (selon le montant le plus élevé) pour la pièce défectueuse.

### **Soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation**

Le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation comprend les services de soutien pour (i) Oracle Solaris, Oracle Linux, Oracle VM et (ii) les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré), comme il est indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus.

Sauf mention contraire dans la présente section, le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation comprend ce qui suit :

- Les mises à jour de programmes, les correctifs, les correctifs de bogues, les correctifs de sécurité et les alertes de sécurité pour les logiciels de système d'exploitation et les logiciels intégrés
- Les mises à jour de correctifs critiques pour les logiciels du système Oracle Solaris
- Outils de mise à niveau
- La certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers ou la plupart des nouveaux produits Oracle
- Les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels du système d'exploitation et les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation
- Installation des mises à jour logicielles intégrées spécifiées comme installables par Oracle dans le [Tableau des méthodes de livraison : pièces de remplacement et installation des mises à jour logicielles intégrées](#)
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Un accès 24 h sur 24, 7 j sur 7 au réseau Oracle Unbreakable Linux
- Accès à certains correctifs de sécurité Oracle Linux qui peuvent être appliqués pendant que votre système de matériel informatique est en fonctionnement ne nécessite pas de redémarrage du système
- Certification du matériel
- Le rétropportage des correctifs, en déployant tous les efforts commercialement raisonnables, pour tout programme Oracle Linux ou Oracle VM répertorié dans le calendrier de rétropportage publié par Oracle pour une période de six mois à partir de la date à laquelle la prochaine version du programme Oracle Linux ou Oracle VM devient généralement accessible; le calendrier de rétropportage est accessible sur le site <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Droit d'utiliser Oracle Enterprise Manager Ops Center. Pour accéder et télécharger Oracle Enterprise Manager Ops Center, visitez le site <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

## Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut également, notamment, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Portée de la couverture](#) (PDF). Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM comprennent également le soutien pour les installations Red Hat Enterprise Linux (RHEL) ou CentOS des clients existants exécutées dans des centres de données privés. Il comprend également le soutien pour les installations Oracle Linux et CentOS de clients exécutées dans des nuages publics. Le soutien pour Oracle Linux dans les nuages publics est limité aux images d'Oracle Linux définies par Oracle ou autres images définies en utilisant le support d'installation Oracle Linux, sous réserve des exigences spécifiées à l'adresse [https://linux.oracle.com/hardware\[1\]certifications](https://linux.oracle.com/hardware[1]certifications). En ce qui concerne les installations CentOS, Oracle prendra seulement en charge les systèmes basés sur CentOS Linux, mais pas CentOS Stream. Le soutien pour RHEL et CentOS est limité aux ensembles et aux versions fournis dans le support d'installation Oracle Linux et aux sujets indiqués dans le document Portée de la couverture (PDF). Toutes les erreurs de sécurité et de correctif de bogue ainsi que les autres mises à jour seront des binaires Oracle Linux, compatibles avec RHEL.
2. Oracle a mis à disposition sur le site <https://linux.oracle.com> certains outils à télécharger et qui sont nécessaires pour permettre aux correctifs de sécurité Oracle Linux d'être appliqués à votre ou vos systèmes de matériel informatique pris en charge pendant qu'ils sont en fonctionnement. Ces outils sont assujettis à la section Outils utilisés pour les services de soutien technique ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions de licence distinctes. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant, si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger les correctifs de sécurité et de les appliquer pendant l'exécution du système de matériel informatique, et (b) vous devrez redémarrer les systèmes de matériel informatique pris en charge afin d'appliquer le correctif de sécurité.
3. Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la période de soutien pour lesquels les frais liés à ces services de soutien ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge sous chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible sur le site [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

## Soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation

Un soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation peut être proposé pour certaines versions d'Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM prises en charge après l'expiration du soutien complet, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Veuillez consulter les politiques de soutien à la vie Oracle pour obtenir plus d'informations. Lorsque le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation est offert, il est généralement disponible pour la ligne de code terminale d'un programme.

Sauf mention contraire dans la présente section, les versions de logiciels du système d'exploitation Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM admissibles au soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation, et se trouvant dans le cycle de vie du soutien prolongé, bénéficieront du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien technique pour le système Oracle Solaris, Oracle Linux et Oracle VM dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, limité aux services suivants :

- Mises à jour de programme
- Correctifs, correctifs de sécurité, alertes de sécurité et mises à jour de correctifs critiques pour le logiciel du système d'exploitation Oracle Solaris
- L'accès aux correctifs et aux correctifs de bogue du système d'exploitation Oracle Linux pour des erreurs de sécurité critiques et une sélection de correctifs de bogue critiques à impact élevé. Ces mises à jour seront limitées aux progiciels répertoriés dans la liste d'inclusion sur le site <https://linux.oracle.com/es/packagelist.html>
- L'accès aux correctifs et aux correctifs de bogue du logiciel Oracle VM pour des erreurs de sécurité critiques et une sélection de correctifs de bogue critiques à impact élevé
- Outils de mise à niveau
- Les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels du système d'exploitation Oracle Solaris et Oracle Linux et Oracle VM, lorsqu'elles sont disponibles et à la discréption d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (système de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Un accès 24 h sur 24, 7 j sur 7 au réseau Oracle Unbreakable Linux
- Accès à certains correctifs de sécurité Oracle Linux qui peuvent être appliqués pendant que votre système de matériel informatique est en fonctionnement ne nécessite pas de redémarrage du système
- Droit d'utiliser Oracle Enterprise Manager Ops Center. Pour accéder et télécharger Oracle Enterprise Manager Ops Center, visitez le site <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Le service à la clientèle non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation ne comprend pas :

- La certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers ou la plupart des nouveaux programmes Oracle
- Certification du matériel
- Rétroportage de correctifs pour tout programme Oracle Linux ou VM

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut également, notamment, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Portée de la couverture \(PDF\)](#). Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM comprennent également le soutien pour les installations Red Hat Enterprise Linux (RHEL) ou CentOS des clients existants exécutées dans des centres de données privés. Il comprend également le soutien pour les installations Oracle Linux et CentOS de clients exécutées dans des nuages publics. Le soutien pour Oracle Linux dans les nuages publics est limité aux images d'Oracle Linux définies par Oracle ou autres images définies en utilisant le support d'installation Oracle Linux, sous réserve des exigences spécifiées à l'adresse [https://linux.oracle.com/hardware\[1\]certifications](https://linux.oracle.com/hardware[1]certifications). En ce qui concerne les installations CentOS, Oracle prendra seulement en charge les systèmes basés sur CentOS Linux, mais pas CentOS Stream. Le soutien pour RHEL et CentOS est limité aux ensembles et aux versions fournis dans le support d'installation Oracle Linux et aux sujets indiqués dans le document Portée de la couverture (PDF). Toutes les erreurs de sécurité et de correctif de bogue ainsi que les autres mises à jour seront des binaires Oracle Linux, compatibles avec RHEL.

2. Oracle a mis à disposition sur le site <https://linux.oracle.com> certains outils à télécharger et qui sont nécessaires pour permettre aux correctifs de sécurité Oracle Linux d'être appliqués à votre ou vos systèmes de matériel informatique pris en charge pendant qu'ils sont en fonctionnement. Ces outils sont assujettis à la section Outils utilisés pour les services de soutien technique ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions de licence distinctes. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant, si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger les correctifs de sécurité et de les appliquer pendant l'exécution du système de matériel informatique, et (b) vous devrez redémarrer les systèmes de matériel informatique pris en charge afin d'appliquer le correctif de sécurité.
3. Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la période de soutien pour lesquels les frais liés à ces services de soutien ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge sous chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible sur le site [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

### **Soutien continu pour les systèmes d'exploitation et les options de logiciel intégré**

Le soutien continu pour les systèmes d'exploitation et les options de logiciel intégré peut être offert dans le cas de certaines versions des systèmes d'exploitation ou options de logiciel intégré, comme il est indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Les versions de programme admissibles au soutien continu pour les systèmes d'exploitation et les options de logiciel intégré bénéficieront du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien technique pour le système d'exploitation et les options de logiciel intégré dans le cadre du soutien complet Oracle pour les systèmes, limité aux services suivants :

- Les mises à jour de programmes, correctifs, correctifs de bogue et correctifs de sécurité et alertes de sécurité pour les logiciels de système d'exploitation, les logiciels intégrés et les options de logiciel intégré créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation)
- Les mises à jour de correctifs critiques pour le système d'exploitation Oracle Solaris et les options de logiciel intégré créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation)
- Accès aux correctifs et correctifs de bogues de système d'exploitation Oracle Linux pour les erreurs de sécurité critiques et des correctifs de bogues critiques à fort impact créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation). Ces mises à jour seront limitées aux progiciels répertoriés dans la liste d'inclusion au <http://linux.oracle.com/es/packagelist.html> et pourront être appliquées pendant que vos systèmes pris en charge fonctionnent et que ceux-ci ne nécessitent pas un redémarrage du système

- Accès aux correctifs et correctifs de bogues de logiciel Oracle VM pour les erreurs de sécurités critiques et des correctifs de bogues critiques à fort impact créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation)
- Les outils de mise à niveau créés au cours de la période du soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation ou du soutien complet Oracle pour les systèmes, et du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation (s'ils sont offerts et seulement après l'expiration du soutien prolongé pour les systèmes d'exploitation)
- Versions de maintenance , versions de fonctionnalités sélectionnées et mises à jour de la documentation
- L'aide aux demandes de service, sur une base commercialement raisonnable, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Un accès 24 h sur 24, 7 j sur 7 au réseau Oracle Unbreakable Linux
- Droit d'utiliser Oracle Enterprise Manager Ops Center. Pour accéder et télécharger Oracle Enterprise Manager Ops Center, visitez le <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les systèmes d'exploitation et les options de logiciel intégré ne comprend pas :

- Les mises à jour de programmes, correctifs, correctifs de bogues, correctifs de sécurité et alertes de sécurité, les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation;
- Les nouvelles mises à jour de correctifs critiques pour le système d'exploitation Oracle Solaris et les options de logiciel intégré
- Les nouveaux outils de mise à niveau
- La certification avec la plupart des nouveaux produits/nouvelles versions de tiers ou la plupart des nouveaux produits Oracle
- Les directives sur l'engagement et le délai d'intervention aux demandes de service dans les 24 heures pour des demandes de service de gravité 1, définies dans la section Niveaux de gravité ci-dessous
- Certification du matériel
- Le rétropartage des correctifs de bogue
- Les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle

Puisque les versions des programmes pris en charge par le soutien continu ne sont plus totalement prises en charge, l'information et les compétences concernant ces versions peuvent être limitées.

Remarques :

1. L'assistance aux demandes de service pour Oracle Linux et Oracle VM inclut également, notamment, les sujets de soutien qui sont indiqués dans le document [Portée de la couverture \(PDF\)](#).
2. Oracle a mis à disposition sur le site <https://linux.oracle.com> certains outils à télécharger et qui sont nécessaires pour permettre aux correctifs de sécurité Oracle Linux d'être appliqués à votre système de matériel informatique pendant que celui-ci est en fonctionnement. Ces outils sont

assujettis à la section Outils utilisés pour les services de soutien technique ci-dessous et doivent faire l'objet d'une licence en vertu de conditions de licence distinctes. Votre utilisation des outils est volontaire; cependant, si vous n'utilisez pas l'outil (a) vous ne serez pas en mesure de télécharger les correctifs de sécurité et de les appliquer pendant l'exécution du système de matériel informatique, et (b) vous devrez redémarrer le système de matériel informatique afin d'appliquer le correctif de sécurité.

3. Les services de soutien Oracle Linux et Oracle VM peuvent également inclure le droit d'utiliser certains outils ou logiciels supplémentaires pendant la période de soutien pour lesquels les frais liés à ces services de soutien ont été payés. Les conditions de licence pour ces logiciels ou ces outils, ainsi que les restrictions qui leur sont associées, seront mentionnées dans la documentation du programme. La documentation du programme inclut également une liste de programmes supplémentaires pris en charge sous chaque niveau de service de soutien technique Oracle pour les systèmes. La documentation du programme est disponible sur le site [www.oracle.com/documentation](http://www.oracle.com/documentation).

### **Soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service**

Le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service s'applique au matériel MICROS et au matériel Point of Service et comprend des services de soutien pour les systèmes de matériel informatique de point de service, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Les systèmes de matériel informatique de point de service comprennent : des postes de travail, des tablettes, des ordinateurs de poche, des numériseurs, des imprimantes, des tiroirs-caisses, des écrans et des solutions de paiement (« matériel Oracle Point of Service »). Veuillez noter que le matériel Oracle Point of Service doit suivre la politique de niveaux de service correspondants pour le matériel Oracle Point of Service décrite dans la [section Niveaux de service correspondants](#) ci-dessus.

Le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service comprend :

- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- L'assistance matérielle sur place pour le matériel Oracle Point of Service spécifié comme unités remplaçables sur place dans le [Tableau des méthodes de livraison : pièces de remplacement du matériel Oracle Point of Service](#). La disponibilité varie selon les pays.
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Remarques :

- Les cordons d'alimentation, les batteries, les batteries externes et les encarts de tiroir-caisse inclus dans les offres groupées de matériel sont considérés comme des consommables et ne sont pas pris en charge dans le cadre du soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service.
- Événements de falsification liés au terminal de paiement électronique (TPE) : deux événements de falsification sont couverts en vertu du soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service. Les deux événements couverts sont les suivants :
  - Vous recevez le TPE, ouvrez la boîte et allumez le terminal, et constatez l'événement de falsification, OU
  - Vous recevez le TPE, ouvrez la boîte, allumez le terminal et tentez de traiter la première transaction, et constatez l'événement de falsification

Une fois que vous pourrez traiter la première transaction, tout prochain événement de falsification ne sera pas considéré comme étant une défaillance du terminal et ne sera pas couvert en vertu du soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service.

Des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous. Cependant, le non-respect par Oracle des délais indiqués ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	OBJECTIF DE D'INTERVENTION	DÉLAI	MISE À JOUR OU RÉSOLUTION
Gravité 1	5 minutes	1 heure	
Gravité 2	2 heures	6 heures	
Gravité 3	8 heures	24 heures	
Gravité 4	24 heures	48 heures	

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

- Gravité 1 : perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure de l'opérabilité ou de la fonctionnalité d'un système critique pour l'entreprise, panne de serveur ou défaillance totale du système).
- Gravité 2 : perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité du système commercial critique n'impactant pas le système dans son ensemble, telle que : nombre significatif de postes de travail/terminaux ne pouvant exécuter ou afficher des opérations, perte de capacité d'effectuer des paiements, perte totale de la capacité de produire des rapports (locaux ou hébergés), perte de la capacité d'imprimer, défaillance dans la réinitialisation des totaux ou l'achèvement des audits EOD/SOD/nuit, réaffichage pour une date ou une plage de dates donnée, une erreur de portail empêchant le client d'utiliser toute fonction dans le portail MyMicros, ou chargement très lent des pages ou des images, interface des outils inaccessible).
- Gravité 3 : défaillance d'une seule fonction (p. ex. une perturbation mineure dans le fonctionnement ou la fonctionnalité qui n'a pas d'incidence sur l'ensemble du système, telle que : problème de pointage des présences, défaillances isolées de l'imprimante, défaillance isolée de postes de travail/terminaux, MyMicros ne peut pas réviser un rapport dans le cadre des réinitialisations de mot de passe du portail pour les applications infonuagiques Oracle, ou le programme de fidélisation Icare ne fonctionne pas ou ne fonctionne plus).
- Gravité 4 : problème mineur, de procédure ou question (p. ex. des questions concernant la programmation ou la configuration, des questions concernant la fonctionnalité, l'exploitabilité, le formatage ou l'apparence).

## Entretien du système

Vous acceptez d'effectuer l'entretien du système sur le matériel Oracle Point of Service comme prescrit par Oracle dans la documentation du matériel Oracle Point of Service pertinente.

## Remplacement du matériel Oracle Point of Service

Si Oracle détermine que le remplacement du matériel Oracle Point of Service est nécessaire, Oracle enverra le matériel Oracle Point of Service de remplacement (« matériel de remplacement ») à votre emplacement conformément au [Tableau des méthodes de livraison : pièces de remplacement du](#)

matériel Oracle Point of Service. Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de rechange conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux, mentionnés ci-après, relativement au soutien pour le matériel, sauf indication contraire aux présentes. Les pièces de remplacement seront neuves ou comme neuves. Nonobstant ce qui précède, cinq ans après la dernière date d'expédition, le matériel de remplacement du matériel Oracle Point of Service peut ne pas être disponible et/ou les directives relatives aux délais de réponse pour l'envoi du matériel de remplacement peuvent être retardées.

### **Retour du matériel Oracle Point of Service défectueux**

À moins d'indication contraire dans la commande, si Oracle vous envoie du matériel de remplacement, vous devez vous assurer que le matériel défectueux est retourné à Oracle conformément à toutes les directives d'expédition ou de courrier indiquées par Oracle. Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« lecteurs ») avant de retourner lesdits lecteurs pour réparation ou remplacement. Ne démagnétisez pas les disques durs avant de les retourner à Oracle. Vous êtes responsable de vous assurer que vous retirez tout type de support amovible (p. ex. des bandes) avant de retourner tout lecteur; si vous avez besoin d'aide pour supprimer un tel support d'un lecteur, veuillez contacter OSS pour vous aider à le supprimer. Le titre sur le produit défectueux sera retransféré à Oracle lors du retrait du système de matériel informatique. Si vous ne retournez pas tout matériel défectueux dans les 45 jours suivant l'expédition et/ou si Oracle détermine que le matériel défectueux a été utilisé de manière indue ou non conforme à la documentation pertinente, un minimum de 500 \$ vous sera facturé, ou les frais alors en vigueur (selon le montant le plus élevé) pour le matériel défectueux.

### **Échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service**

L'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service s'applique au matériel MICROS et au matériel Point of service et comprend des services de soutien pour les systèmes de matériel informatique de point de service, comme indiqué dans la section Soutien à vie ci-dessus. Les systèmes de matériel informatique de point de service comprennent : des postes de travail, des tablettes, des ordinateurs de poche, des numériseurs, des imprimantes, des tiroirs-caisses, des écrans et des solutions de paiement (« Échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service »). Veuillez noter que l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service doit suivre la politique de niveaux de service correspondants pour l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service décrite dans la section Niveaux de service correspondants ci-dessus.

L'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service comprend :

- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- L'échange de pièces le jour ouvrable suivant;
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Remarques :

- Les cordons d'alimentation, les batteries, les batteries externes et les encarts de tiroir-caisse inclus dans les offres groupées de matériel sont considérés comme des consommables et ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle MICROS.

- Événements de falsification liés au terminal de paiement électronique (TPE) : deux événements de falsification sont couverts en vertu de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service. Les deux événements couverts sont les suivants :
  - Vous recevez le TPE, ouvrez la boîte et allumez le terminal, et constatez l'événement de falsification, OU
  - Vous recevez le TPE, ouvrez la boîte, allumez le terminal et tentez de traiter la première transaction, et constatez l'événement de falsification

Une fois que vous pourrez traiter la première transaction, tout prochain événement de falsification ne sera pas considéré comme étant une défaillance du terminal et ne sera pas couvert en vertu de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service.

Des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous. Cependant, le non-respect par Oracle des délais indiqués ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	OBJECTIF DE D'INTERVENTION	DÉLAI	MISE À JOUR OU RÉSOLUTION
Gravité 1	5 minutes	1 heure	
Gravité 2	2 heures	6 heures	
Gravité 3	8 heures	24 heures	
Gravité 4	24 heures	48 heures	

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

- Gravité 1 : perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure de l'opérabilité ou de la fonctionnalité d'un système critique pour l'entreprise, panne de serveur ou défaillance totale du système).
- Gravité 2 : perturbation majeure du système (p. ex. perturbation majeure dans l'exploitabilité ou la fonctionnalité du système commercial critique n'impactant pas le système dans son ensemble, telle que : nombre significatif de postes de travail/terminaux ne pouvant exécuter ou afficher des opérations, perte de capacité d'effectuer des paiements, perte totale de la capacité de produire des rapports (locaux ou hébergés), perte de la capacité d'imprimer, défaillance dans la réinitialisation des totaux ou l'achèvement des audits EOD/SOD/nuit, réaffichage pour une date ou une plage de dates donnée, une erreur de portail empêchant le client d'utiliser toute fonction dans le portail MyMicros, ou chargement très lent des pages ou des images, interface des outils inaccessible).
- Gravité 3 : défaillance d'une seule fonction (p. ex. une perturbation mineure dans le fonctionnement ou la fonctionnalité qui n'a pas d'incidence sur l'ensemble du système, telle que : problème de pointage des présences, défaillances isolées de l'imprimante, défaillance isolée de postes de travail/terminaux, MyMicros ne peut pas réviser un rapport dans le cadre des réinitialisations de mot de passe du portail pour les applications infonuagiques Oracle, ou le programme de fidélisation Icare ne fonctionne pas ou ne fonctionne plus).

- Gravité 4 : problème mineur, de procédure ou question (p. ex. des questions concernant la programmation ou la configuration, des questions concernant la fonctionnalité, l'exploitabilité, le formatage ou l'apparence).

## Entretien du système

Vous acceptez d'effectuer l'entretien du système sur l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service comme prescrit par Oracle dans la documentation de l'échange de pièces amélioré Oracle pour matériel Oracle Point of Service pertinente.

## Remplacement de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service

Si Oracle détermine que le remplacement de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service est nécessaire, Oracle enverra un remplacement de l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service (« matériel de remplacement ») à votre emplacement. Oracle déploiera des efforts commercialement raisonnables pour vous envoyer le matériel de remplacement conformément aux directives sur les objectifs de délai d'intervention définies ci-dessous dans les objectifs de délai d'intervention pour le soutien au matériel sur place dans la section soutien pour le système de matériel informatique. Les pièces de remplacement seront neuves ou comme neuves. Nonobstant ce qui précède, cinq ans après la dernière date d'expédition, le matériel de remplacement de l'échange de pièces amélioré Oracle du matériel Oracle Point of Service peut ne pas être disponible et/ou les directives relatives aux délais de réponse pour l'envoi du matériel de remplacement peuvent être retardées.

## Retour d'échange de pièces amélioré Oracle défectueuses pour le matériel Oracle Point of Service

À moins d'indication contraire dans la commande, si Oracle vous envoie du matériel de remplacement, vous devez vous assurer que le matériel défectueux est retourné à Oracle conformément à toutes les directives d'expédition ou de courrier indiquées par Oracle. Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« lecteurs ») avant de retourner lesdits lecteurs pour réparation ou remplacement. Ne démagnétisez pas les disques durs avant de les retourner à Oracle. Vous êtes responsable de vous assurer que vous retirez tout type de support amovible (p. ex. des bandes) avant de retourner tout lecteur; si vous avez besoin d'aide pour supprimer un tel support d'un lecteur, veuillez contacter OSS pour vous aider à le supprimer. Le titre sur le produit défectueux sera retransféré à Oracle lors du retrait du système de matériel informatique. Si vous ne retournez pas tout matériel défectueux dans les 45 jours suivant l'expédition et/ou si Oracle détermine que le matériel défectueux a été utilisé de manière indue ou non conforme à la documentation pertinente, un minimum de 500 \$ vous sera facturé, ou les frais alors en vigueur (selon le montant le plus élevé) pour le matériel défectueux.

## Soutien complet et continu Oracle Communications Network

Le soutien complet Oracle pour le réseau de communication comprend les services de soutien pour les systèmes de matériel informatique et les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré) tel que défini dans la section Soutien à vie ci-dessus pour : (i) les produits matériels Oracle Communications EAGLE; (ii) les produits matériels Oracle Acme Packet, sauf indication contraire dans la présente section et (iii) Oracle Communications TDM qui prend en charge la carte PCIe Low Profile. Les produits matériels Oracle Communications EAGLE, les produits matériels Oracle Acme Packet et Oracle Communications TDM qui prend en charge la carte PCIe Low Profile seront collectivement appelés dans cette section Matériel réseau Oracle Communications. Les produits matériels Oracle Acme Packet suivants sont exclus et ne sont pas admissibles au soutien complet Oracle pour le réseau

de communication : produits matériels Oracle Acme Packet 1100, 3820, 3900 et 3950, logiciel intégré Oracle Enterprise Session Border Controller, logiciel intégré Oracle Communications Applications Session Border Controller et Logiciel intégré Oracle Enterprise Communications Broker.

Le soutien complet Oracle pour le réseau de communication comprend ce qui suit :

- Les mises à jour de programmes, les correctifs de bogues et les correctifs de sécurité pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré)
- L'installation à distance de logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré) pour le matériel Oracle Communications EAGLE
- Les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discréption d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle non technique au cours des heures d'ouverture normales

## **Entretien du système**

Vous acceptez d'effectuer l'entretien du système sur le matériel Oracle de réseau de communication comme prescrit par Oracle dans la documentation pertinente du matériel Oracle de réseau de communication.

## **Mises à jour et correctifs du micrologiciel pour Hewlett Packard Enterprise (HPe)**

Afin d'obtenir de nouveaux correctifs de micrologiciel pour les serveurs lames BL460c, DL380 et DL360 Hewlett Packard Enterprise (HPe), si les correctifs sont disponibles auprès de HPe, vous devez effectuer une mise à niveau vers la dernière version du micrologiciel.

## **Pièce matérielle de remplacement**

Si Oracle détermine que le remplacement du matériel Oracle de réseau de communication est nécessaire, Oracle enverra du matériel Oracle de remplacement pour réseau de communication (« matériel de remplacement ») à votre emplacement conformément au [Tableau des méthodes de livraison : pièces de remplacement et installation des mises à jour du logiciel intégré](#). Oracle déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de rechange conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux, mentionnés ci-après, relativement au soutien pour le matériel, sauf indication contraire aux présentes. Les pièces de remplacement seront neuves ou comme neuves. Nonobstant ce qui précède, cinq (5) ans après la dernière date d'expédition, le matériel de remplacement du matériel Oracle de réseau de communication peut ne pas être disponible et/ou les directives relatives aux délais de réponse pour l'envoi du matériel de remplacement peuvent être retardées.

## **Retour du matériel défectueux**

À moins d'indication contraire dans la commande, si Oracle vous envoie du matériel de remplacement, vous devez vous assurer que le matériel défectueux est retourné à Oracle conformément à toutes les directives d'expédition ou de courrier indiquées par Oracle. Il vous incombe de supprimer toutes les informations et données que vous avez stockées sur les disques, notamment les disques durs et les disques SSD (« lecteurs ») avant de retourner lesdits lecteurs pour réparation ou remplacement. Ne

démagnétisez pas les disques durs avant de les retourner à Oracle. Vous êtes responsable de vous assurer que vous retirez tout type de support amovible (p. ex. des bandes) avant de retourner tout lecteur; si vous avez besoin d'aide pour supprimer un tel support d'un lecteur, veuillez contacter OSS pour vous aider à le supprimer. Le titre sur le produit défectueux sera retransféré à Oracle lors du retrait du système de matériel informatique. Si vous ne retournez pas tout matériel défectueux dans les 45 jours suivant l'expédition et/ou si Oracle détermine que le matériel défectueux a été utilisé de manière indue ou non conforme à la documentation pertinente, un minimum de 500 \$ vous sera facturé, ou les frais alors en vigueur (selon le montant le plus élevé) pour le matériel défectueux.

Pour le soutien complet Oracle de réseau de communication seulement, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous. Cependant, le non-respect par Oracle des délais indiqués ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉLAI D'INTERVENTION <sup>1</sup>	DÉLAI RESTAURATION DISTANCE <sup>2</sup>	DE À	DÉLAI DE RÉSOLUTION <sup>3</sup>
Gravité 1	15 minutes	6 heures		30 jours civils
Gravité 2	15 minutes	48 heures		30 jours civils
Gravité 3	S.O.	S.O.		180 jours civils

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Délai d'intervention : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la première réponse d'Oracle.
2. Délai de restauration à distance : le temps écoulé entre le moment où Oracle établit un accès distant au système de matériel informatique applicable et celui où elle vous informe qu'une solution a été offerte. Les délais de restauration à distance ne s'appliquent pas si (i) vous n'avez pas de pièces de remplacement disponibles sur place, (ii) des modifications du logiciel intégré ou du code d'option du logiciel intégré sont requises ou (iii) une assistance sur place est requise par Oracle.
3. Délai de résolution : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la résolution du problème.

Certaines versions du programme des options de logiciel intégré offrant un soutien complet Oracle Communications Network peuvent bénéficier d'un soutien continu Oracle Communications Network. Le soutien continu Oracle Communications Network comprend ce qui suit :

- Les mises à jour des programmes, les correctifs, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques pour les options de logiciel intégré, créés durant la période de soutien complet
- Installation à distance des options de logiciel intégré pour le matériel Oracle Communications EAGLE

- Les principales versions de produits et de technologies pour les options de logiciel intégré lorsqu'elles sont disponibles et à la discréption d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les versions du programme des options de logiciel intégré offrant un soutien complet Oracle Communications Network ne comprend pas :

- Les nouvelles mises à jour des programmes, les correctifs, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques pour les options de logiciel intégré
- Objectifs de délai d'intervention indiquées ci-dessus
- Les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

#### **Soutien complet et continu Oracle Communications EAGLE**

**À partir du 7 juillet 2015, le soutien complet Oracle Communications EAGLE n'est plus disponible avec la nouvelle licence de première année et les commandes de soutien technique.** Si vous bénéficiez actuellement du soutien complet Oracle Communications EAGLE en vertu d'un contrat de soutien technique actif avec Oracle, vous pouvez continuer à renouveler ledit soutien.

Le soutien complet Oracle Communications EAGLE comprend les services de soutien pour les systèmes de matériel informatique et les logiciels intégrés (incluant les options de logiciel intégré) pour les produits matériels Oracle Communications EAGLE uniquement, tel que défini dans la section Soutien à vie ci-dessus.

Le soutien complet pour Oracle Communications EAGLE comprend ce qui suit :

- Les mises à jour de programmes, les correctifs de bogues et les correctifs de sécurité pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré)
- l'installation à distance du logiciel intégré (y compris les options logicielles intégrées)
- Les principales versions de produits et de technologies pour les logiciels intégrés (y compris les options de logiciel intégré), lorsqu'elles sont disponibles et à la discréption d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Pour le soutien complet Oracle Communications EAGLE seulement, des efforts raisonnables seront déployés pour répondre aux demandes de service en respectant les délais d'intervention énoncés dans les directives ci-dessous. Cependant, le non-respect par Oracle des délais indiqués ne constituera pas une violation par Oracle. Les directives sont données à titre indicatif seulement et sont susceptibles d'être modifiées à la discréption d'Oracle.

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉLAI D'INTERVENTION <sup>1</sup>	DÉLAI RESTAURATION À DISTANCE <sup>2</sup>	DE À	DÉLAI DE RÉSOLUTION <sup>3</sup>
Gravité 1	15 minutes	6 heures		30 jours civils
Gravité 2	15 minutes	48 heures		30 jours civils
Gravité 3	S.O.	S.O.		180 jours civils

Aux fins du tableau ci-dessus, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Délai d'intervention : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la première réponse d'Oracle.
2. Délai de restauration à distance : le temps écoulé entre le moment où Oracle établit un accès distant au système de matériel informatique applicable et celui où elle vous informe qu'une solution a été offerte. Les délais de restauration à distance ne s'appliquent pas si (i) vous n'avez pas de pièces de remplacement disponibles sur place, (ii) des modifications du logiciel intégré ou du code d'option du logiciel intégré sont requises ou (iii) une assistance sur place est requise par Oracle.
3. Délai de résolution : le temps écoulé à partir du moment où vous créez une demande de service jusqu'à la résolution du problème.

Certaines versions du programme des options de logiciel intégré offrant un soutien complet Oracle Communications EAGLE peuvent bénéficier d'un soutien continu Oracle Communications EAGLE. Le soutien continu Oracle Communications EAGLE comprend ce qui suit :

- Les mises à jour des programmes, les correctifs, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques pour les options de logiciel intégré, créés durant la période de soutien complet
- Installation à distance des options de logiciel intégré pour le matériel Oracle Communications EAGLE
- Les principales versions de produits et de technologies pour les options de logiciel intégré lorsqu'elles sont disponibles et à la discrétion d'Oracle, notamment les versions de maintenance, les versions de fonctionnalités sélectionnées et les mises à jour de documentation
- L'aide aux demandes de service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- L'accès au site My Oracle Support (systèmes de soutien à la clientèle sur le Web, 24 h sur 24, 7 j sur 7), y compris la possibilité de consigner les demandes de service en ligne
- Le service à la clientèle à caractère non technique au cours des heures d'ouverture normales

Le soutien continu pour les versions du programme des options de logiciel intégré offrant un soutien complet Oracle Communications EAGLE ne comprend pas :

- Les nouvelles mises à jour des programmes, les correctifs, les alertes de sécurité et les mises à jour des correctifs critiques pour les options de logiciel intégré
- Objectifs de délai d'intervention indiquées ci-dessus
- Les versions précédentes de correctifs et de mises à jour qui ne sont plus prises en charge par Oracle.

## 5. SERVICES ADDITIONNELS DISPONIBLES À L'ACHAT

## Le service de conservation d'appareils et de données du client Oracle

Le service de conservation d'appareils et de données du client Oracle vous permet de conserver les éléments admissibles qui ont été supprimés de votre système de matériel informatique, tel que défini par Oracle à sa seule discréction. Pour les besoins de ce service, les éléments admissibles sont :

- (i) Lecteurs de disque dur (HDD)
- (ii) Disques à circuits intégrés (SSD)
- (iii) Composants de mémoire persistante (PMEM)

Pour les éléments DDR admissibles des systèmes hautement intégrés Oracle, cliquez [ici](#). Pour tous les autres systèmes, veuillez vous référer au [Manuel des systèmes Oracle](#) pour plus de détails.

Remarque : Le DDR est offert pour les nouveaux achats et les renouvellements de systèmes admissibles qui sont actuellement expédiés. Une fois que la [date de la dernière expédition](#) d'un système admissible a été annoncée, comme il est consigné dans [My Oracle Support](#) (Doc ID 1450710.1), le service ne sera offert que pour le renouvellement.

Le service de conservation d'appareils et de données du client Oracle se compose de ce qui suit :

Si Oracle, à sa seule discréction, détermine que les éléments applicables doivent être remplacés, Oracle enverra une pièce de remplacement à votre emplacement conformément au [Tableau des méthodes de livraison : pièces de remplacement et installation de mises à jour logicielles intégrées](#). Oracle déployera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous faire parvenir les pièces de remplacement conformément aux objectifs de délais d'intervention sur les lieux dans les cas de soutien pour le matériel, mentionnés ci-après. Les pièces de remplacement seront de qualité neuve ou remises à neuf. Après une période de cinq (5) ans à partir de la dernière date d'expédition, les pièces de remplacement pourraient ne pas être disponibles et/ou les délais d'intervention pour l'envoi des pièces de remplacement peuvent être retardés. Si vous acquérez le service de conservation d'appareils et de données de client d'Oracle, vous serez responsable de l'élimination/destruction appropriée des éléments concernés. Si vous ne retournez pas une pièce défectueuse qui n'est pas admissible au DDR, un minimum de 500 \$ vous sera facturé, ou les frais alors en vigueur (selon le montant le plus élevé) pour la pièce défectueuse. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

## Pièces de remplacement Oracle sur les lieux

Le service de pièces de remplacement sur place Oracle vous fournit la livraison et l'entretien des pièces à votre emplacement désigné. Ce service comprend uniquement les pièces spécifiées sur votre commande.

Le service des pièces de remplacement sur les lieux Oracle comprend les services suivants :

- Pièces
- Entretien et remplacement de pièces
- Configuration des pièces sur les lieux
- Inventaire physique annuel
- Récupération des pièces en fin de période de soutien

Si vous faites l'acquisition du service de pièces de remplacement sur les lieux, vous devrez :

- Prévoir une zone de stockage sécurisée pour les pièces clairement marquées Propriété d'Oracle. Vous veillerez à ce que (i) l'entrée de cette aire sécurisée soit limitée au personnel directement affecté à l'expédition et la réception des pièces détachées et (ii) tout accès des véhicules et des piétons à vos locaux d'entreposage sont sécurisés contre les accès non autorisés;
- Fournir un point de contact désigné.

Afin de faire l'acquisition du service des pièces de rechange sur les lieux Oracle, vous devez conserver le soutien complet Oracle pour les systèmes. Le service des pièces de rechange sur les lieux est offert pour les nouveaux achats et les renouvellements de systèmes admissibles qui sont actuellement expédiés. Une fois que la date de la dernière expédition d'un système admissible a été annoncée, comme il est consigné dans My Oracle Support (Doc ID 1450710.1), le service ne sera offert que pour le renouvellement.

Oracle conservera le titre et la propriété des pièces, à moins que ou jusqu'à ce qu'une telle pièce soit échangée avec une pièce endommagée ou défectueuse et installée sur un système de matériel informatique. De plus, avec le transfert du titre de propriété d'une pièce en votre faveur, le titre de propriété de la pièce identique endommagée ou défectueuse est transféré à Oracle.

Si vous renouvez le service des pièces de rechange sur les lieux Oracle, les frais de renouvellement seront basés sur les politiques de tarification du service des pièces de rechange sur les lieux Oracle en vigueur au moment du renouvellement. Des limites contractuelles sur les frais de soutien technique ne s'appliquent pas à ces services, sauf indication contraire explicite dans la commande pertinente.

### Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Si vous acquérez Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring sur votre commande, Oracle fournira Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring comme décrit [ici](#).

### Services succès client

Si vous acquérez l'un des services de satisfaction de la clientèle suivants dans le cadre de votre commande, Oracle fournira les services tels que décrits dans la description du service applicable indiquée ci-dessous, publiée sur le site [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts) :

- Soutien prioritaire Oracle
- Soutien prioritaire Oracle pour les systèmes (systèmes uniquement)
- Soutien prioritaire Oracle Advantage
- Assistance fonctionnelle pour Oracle Hospitality
- Installation de système standard Oracle :
  - Installation de système standard Oracle (« OSS1 ») – Annexe de services de base
  - Installation de système standard Oracle (« OSS1 ») avec annexe sur les services d'audit de site
  - Installation de système standard Oracle (« OSS1 ») sans annexe sur les services d'audit de site
- Installation et configuration de logiciel standard Oracle pour les systèmes
- Services de configuration des systèmes hautement intégrés Oracle
- Déploiement des systèmes hautement intégrés Oracle et soutien des infrastructures
- Service d'examen de préparation de préproduction pour les systèmes Oracle
- Service de soutien de démarrage pour les systèmes Oracle
- Service d'installation Oracle pour les unités remplaçables par le client

## Services professionnels Tekelec d'Oracle

Si vous faites l'acquisition des services professionnels Tekelec indiqués ci-dessous dans votre commande, Oracle vous fournira les services décrits dans les descriptions des [services professionnels Tekelec](#).

- Enquête sur les sites d'ingénierie matérielle Oracle Communications – Par nœud et par lieu
- Installation du matériel de communication Oracle – Prolongement de boîtier selon un cadre en c.c. ou un cadre d'application en c.c.
- Installation du matériel de communication Oracle – Par cadre CA
- Installation de l'extension matérielle Oracle Communications CC – Par cadre – Ajout de serveurs montés sur un bâti et tablettes
- Installation d'extension matérielle Oracle Communications – Serveur lame CA ou CC/Carte/Commutateurs Eagle – Par 16 cartes/commutateurs par site
- Installation de l'extension matérielle Oracle Communications CA – Par cadre – Ajout de serveurs montés sur un bâti et de boîtiers à c.a.

## 6. SYSTÈMES DE SOUTIEN CLIENT SUR LE WEB

### My Oracle Support

My Oracle Support est le site Web de soutien client d'Oracle pour le support matériel et systèmes. L'accès à My Oracle Support est régi par les [Conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle](#). Les conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle sont sujettes à modification au gré d'Oracle. L'accès à My Oracle Support est limité à vos contacts techniques désignés.

### Portail de soutien à la clientèle pour l'hôtellerie et la restauration

En ce qui concerne les clients de l'hôtellerie et la restauration, le site Web de soutien Oracle pour le matériel et le système se trouve [ici](#). L'accès au portail de soutien client pour l'hôtellerie et la restauration est régi par les [Conditions d'utilisation du portail de soutien d'Oracle](#). Les conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle sont sujettes à modification au gré d'Oracle. L'accès au portail de soutien à la clientèle pour l'hôtellerie et la restauration est limité à vos contacts techniques désignés.

### Réseau Oracle Unbreakable Linux

L'accès à Oracle Unbreakable Linux Network est inclus dans le soutien complet Oracle pour les systèmes et le soutien complet Oracle pour les systèmes d'exploitation.

## 7. OUTILS UTILISÉS POUR LES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Oracle peut mettre des outils de collaboration à votre disposition (comme des outils permettant à Oracle, avec votre consentement, d'accéder à votre matériel [p. ex. Oracle Shared Shell pour le matériel]) ou des outils logiciels (comme des outils pour vous aider à collecter et à transmettre des données de configuration; [p. ex. Auto Service Request]) en vue de faciliter la résolution des problèmes. Les outils sont régis par les [Conditions d'utilisation du portail de soutien Oracle](#) et peuvent être soumis à des conditions supplémentaires fournies avec les outils. Certains des outils sont conçus pour recueillir des renseignements sur la configuration de votre environnement informatique (« données d'outils »). Les outils n'auront pas accès aux renseignements personnels nominatifs, et ils ne recueilleront ni ne stockeront de tels renseignements (sauf les coordonnées des contacts pour le soutien technique), ni les fichiers de données commerciales se trouvant dans votre environnement informatique. En utilisant les outils, vous donnez votre consentement quant à la transmission à Oracle de vos données d'outils dans le but d'offrir des services de soutien technique réactifs et proactifs. En outre, les données des

outils peuvent être utilisées par Oracle pour vous aider à gérer votre portefeuille de produits Oracle, à assurer la conformité des licences et des services et à aider Oracle à améliorer ses offres de produits et de services.

Certains outils peuvent être conçus pour se connecter automatiquement ou sur une base régulière et vous ne recevrez peut-être pas d'avis distinct au moment de la connexion. Il vous incombe de maintenir la passerelle de communication permettant aux outils de communiquer les données d'outils à Oracle. L'utilisation des outils est volontaire; cependant, un refus d'utiliser les outils peut entraver la capacité d'Oracle de vous fournir des services de soutien technique. Les outils peuvent être soumis à la disponibilité des produits sélectionnés.

De plus amples détails sur certains des outils actuellement utilisés par Oracle pour fournir des services de soutien technique, sur les données recueillies et sur la façon dont elles sont utilisées sont décrits dans les pratiques mondiales de sécurité du soutien client et sur My Oracle Support. Vous pouvez également contacter votre représentant commercial Oracle ou votre centre local de soutien technique à la clientèle pour plus d'informations sur les outils et la disponibilité.

Si Oracle indique expressément dans la documentation des outils, dans les politiques de soutien technique, dans un document de commande ou dans un fichier Lisez-moi qu'un outil est fourni en vertu de conditions distinctes de licence (« conditions distinctes »), les conditions distinctes régiront votre accès à l'outil et à son utilisation. Un logiciel de tiers intégré, ou un logiciel de tiers, visé par des conditions distinctes de licence (p. ex. Mozilla et LGPL) peut devoir accéder aux outils ou les utiliser conformément à la documentation des outils ou au fichier Lisez-moi. Vos droits d'utiliser un outil ou un logiciel visé par des conditions distinctes de licence ne seront restreints ou modifiés d'aucune façon par les dispositions de votre convention avec Oracle.

### **Auto Service Request**

Grâce à l'Auto Service Request (« ASR ») les produits Oracle acceptant l'ASR envoient automatiquement une demande de service lorsque des problèmes particuliers de matériel surviennent, envoyant à Oracle les renseignements concernant le problème. Si le matériel compatible ASR est autorisé à bénéficier d'un service, une demande de service sera lancée en votre nom. Les pannes matérielles spécifiques détectées par ASR varient selon le type de produit, la version du produit et le système d'exploitation. Toutes les pannes matérielles ne sont pas nécessairement détectées ou envoyées à Oracle. La couverture des pannes ASR est susceptible d'être modifiée par Oracle à tout moment et sans préavis.

## **8. PRATIQUES DE PROTECTION DES DONNÉES POUR LE SOUTIEN CLIENT MONDIAL**

Dans la mesure où vous fournissez des renseignements personnels à Oracle dans le cadre de la prestation par Oracle de services de soutien technique, Oracle se conformera à ce qui suit :

- Politique de confidentialité des services Oracle, accessible sur le site <http://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; et
- la version applicable de la Convention sur le traitement des données Oracle pour les services Oracle, accessible sur le site <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

Lors de sa prestation de services de soutien technique, Oracle respectera les protections administratives, physiques, techniques et autres applicables décrites par Oracle dans les Pratiques

mondiales de sécurité du soutien client. Les pratiques mondiales de sécurité du soutien client sont susceptibles d'être modifiées au gré d'Oracle. Toutefois, Oracle ne réduira pas matériellement le niveau de sécurité spécifié dans les pratiques de sécurité du soutien client mondial pendant la période de services de ces services de soutien technique. Nous vous conseillons de passer en revue de temps à autre les pratiques mondiales de sécurité du soutien client. Pour voir les modifications apportées, veuillez consulter l'[Énoncé des modifications](#) (PDF).

Veuillez noter que les services de soutien technique ne sont pas conçus pour convenir aux contrôles de sécurité spéciaux pouvant être requis pour stocker ou traiter certains types de données sensibles. Veuillez vous assurer de n'envoyer aucune donnée sensible comme des renseignements confidentiels et protégés sur la santé ou des données de carte de paiement, qui exigent des mesures de sécurité et une confidentialité plus importantes que celles indiquées dans les [Pratiques mondiales de sécurité du soutien à la clientèle](#). Vous trouverez des informations sur la manière de supprimer de votre envoi des données sensibles sur My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Nonobstant la restriction qui précède, si vous voulez envoyer à Oracle des renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable en matière de protection des données (selon la définition d'un tel terme dans la convention sur le traitement de données Oracle pour les services Oracle) ou des renseignements confidentiels et protégés sur la santé (PHI ou Protected Health Information) assujettis au HIPPA (Health Insurance Portability and Accountability Act) des États-Unis dans le cadre des services de soutien technique, vous devez :

- Pour les PHI, conclure une convention de partenaire d'affaires HIPPA (selon le cas) avec Oracle, qui indique spécifiquement vos services de soutien technique et qui les couvre;
- Envoyer les renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable de protection des données ou aux PHI seulement dans des pièces jointes de demande de service sur le portail du client de My Oracle Support;
- N'inclure aucun renseignement personnel assujetti à la loi européenne applicable de protection des données ou aux PHI dans le corps des demandes de service (autre que les coordonnées requises pour qu'Oracle puisse répondre à de telles demandes);
- À l'invite de My Oracle Support, indiquer que la demande de service en pièce jointe contient des renseignements personnels assujettis à la loi européenne applicable de protection des données (pouvant également être appelée données à caractère personnel EEA dans My Oracle Support) ou dans les PHI.

## 9. DÉFINITIONS DES DEGRÉS DE GRAVITÉ

Les demandes de service pour vos systèmes de matériel informatique pris en charge peuvent être soumises par vous en ligne par l'intermédiaire des systèmes de soutien à la clientèle sur le site Web d'Oracle ou par téléphone. Le niveau de gravité de la demande de service est évalué par vous et par Oracle, et il doit être conforme aux définitions des niveaux de gravité ci-dessous :

### Gravité 1 (panne critique)

Votre utilisation en production du matériel visé par une entente de service est arrêtée ou si gravement affectée que vous ne pouvez raisonnablement pas continuer à travailler. Vous subissez une perte totale de service. L'opération est essentielle à la mission de l'entreprise, et la situation est une urgence.

Une demande de service de gravité 1 présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Corruption des données
- Une fonction essentielle décrite est inaccessible
- Ralentissement important du système, provoquant des attentes très longues, voire inacceptables
- Le système tombe en panne à répétition après les tentatives de redémarrage
- Une défaillance de la fonctionnalité du système entraîne une perte de données ou rend le système instable
- Un dysfonctionnement du système entraîne le redémarrage, le blocage ou la suspension des applications critiques.

Sauf indication contraire, tous les efforts raisonnables seront déployés pour répondre à une demande de services de gravité 1 en une (1) heure ou moins. Pour les interventions associées au soutien complet Oracle Communications EAGLE, veuillez consulter la section Soutien complet Oracle Communications EAGLE. Pour les interventions associées au soutien complet Oracle Communications Network, veuillez consulter la section Soutien complet et continu Oracle Communications Network ci-dessus.

Sauf indication contraire, Oracle fournit un soutien 24 h pour les demandes de service de gravité 1 pour les systèmes de matériel informatique pris en charge (le soutien technique Oracle travaillera 24 h sur 24, 7 j sur 7 jusqu'à la résolution du problème) lorsque vous restez activement engagé avec le soutien Oracle pour résoudre une demande de gravité 1. Vous devez fournir au soutien Oracle un numéro de contact accessible en tout temps (24 h sur 24, 7 jours sur 7), sur place ou par téléphone, pour aider à rassembler des données, à faire les tests et appliquer les correctifs. Vous devez proposer cette classification de niveau de gravité avec parcimonie, de sorte que les situations de niveau de gravité 1 reçoivent l'allocation de ressources nécessaire de la part d'Oracle.

### **Gravité 2 (dégradation importante)**

Vous subissez une grave perte de service. Des fonctionnalités importantes ne sont pas disponibles sans solution de rechange acceptable, des fonctionnalités sont altérées ou cassées avec un impact significatif sur les applications et/ou des pannes d'application fréquentes mais pas de perte de données. Cependant, les opérations peuvent se poursuivre de manière restreinte.

### **Gravité 3 (problème technique)**

Vous subissez une perte de service mineure. Le problème est ennuyeux et peut nécessiter une solution de rechange visant à restaurer les fonctions.

### **Gravité 4 (directives générales)**

Vous avez besoin de renseignements, d'une amélioration ou d'éclaircissements sur la documentation se rapportant à votre logiciel, mais le problème n'a aucune incidence sur le fonctionnement du logiciel. Vous ne subissez aucune perte de service. Le résultat n'entrave pas le fonctionnement d'un système.

## **10. OBJECTIFS DE DÉLAI D'INTERVENTION SUR PLACE LIÉS AU SOUTIEN POUR LE MATERIEL**

Sauf indication contraire dans les présentes, les objectifs de temps de réponse pour la prise en charge matérielle sont tels que spécifiés ci-dessous et sont uniquement applicables au remplacement du matériel physique une fois qu'Oracle a déterminé qu'un remplacement est nécessaire. L'objectif concernant les délais d'intervention pour les clients de Sun Ray, quel que soit le niveau de gravité, est limité à l'échange de pièces amélioré avec une livraison à votre emplacement le jour ouvrable suivant. Les objectifs concernant les délais d'intervention pour (i) le matériel admissible au soutien complet

Oracle Communications EAGLE ou au soutien complet Oracle pour le réseau de communication; et (ii) le matériel Tekelec BNS et PIC, quel que soit le niveau de gravité, sont limités à l'échange de pièces amélioré, avec l'expédition des pièces dans les quarante-huit (48) heures suivant la confirmation par Oracle que le remplacement d'une pièce du matériel est nécessaire. L'objectif concernant les délais d'intervention pour les produits matériels Oracle Taris et Oracle Acme Packet exclus du soutien Oracle pour le réseau de communication et qui n'y sont pas admissibles, quel que soit le niveau de gravité, est limité à l'échange de pièces amélioré avec une livraison à votre emplacement le jour ouvrable suivant. Veuillez consulter la section Soutien complet et continu Oracle Communications Network ci-dessus pour prendre connaissance des produits matériels Oracle Acme Packet exclus. Les objectifs de délai d'intervention pour le soutien complet Oracle pour le matériel Oracle Point of Service et l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service (i) sur un bateau ou autre navire, quel que soit le niveau de gravité, sont limités à l'échange de pièces amélioré avec expédition de la pièce de remplacement dans les 48 heures après la réception par Oracle du matériel défectueux, (ii) dans un pays insulaire, quel que soit le niveau de gravité, est limité à l'échange de pièces amélioré avec expédition de la pièce de remplacement dans les 48 heures suivant la reconnaissance par Oracle que le remplacement d'une pièce matérielle est nécessaire, et (iii) pour les terminaux de paiement électronique (TPE), quel que soit le niveau de gravité, est limité à l'échange de pièces amélioré avec expédition le jour ouvrable suivant de la pièce de remplacement. Sauf indication contraire dans la phrase précédente, les objectifs de délai d'intervention pour l'échange de pièces amélioré Oracle pour le matériel Oracle Point of Service, quel que soit le niveau de gravité, sont limités à l'échange de pièces amélioré avec livraison le jour ouvrable suivant à votre emplacement.

Veuillez consulter le document ci-joint intitulé [Les points de service Oracle](#) (PDF) pour obtenir la liste des points de service.

### **Gravité 1**

Si Oracle détermine, à sa seule discréction, qu'une assistance sur place est appropriée, un ingénieur envoyé par Oracle arrivera généralement chez vous dans les délais spécifiés ci-dessous.

- Dans les 2 heures : votre matériel visé par une entente de service doit se trouver dans un rayon de 25 miles/40 km d'un emplacement de service Oracle désigné.
- Dans les 4 heures : votre matériel visé par une entente de service doit se trouver dans un rayon de 26 à 49 miles/41 à 79 km d'un emplacement de service Oracle désigné.
- Le jour ouvrable suivant : votre matériel visé par une entente de service se trouve à plus de 50 miles/80 km d'un emplacement de service Oracle désigné.

### **Gravité 2**

Si Oracle détermine, à sa seule discréction, qu'une assistance sur place est appropriée, un ingénieur envoyé par Oracle arrivera généralement chez vous dans les délais spécifiés ci-dessous. Les délais d'intervention sur les lieux s'effectuent pendant les heures d'ouverture locales seulement.

- Dans les 4 heures : votre matériel visé par une entente de service doit se trouver dans un rayon de 25 miles/40 km d'un emplacement de service Oracle désigné.
- Dans le même jour ouvrable : votre système matériel couvert doit se trouver dans un rayon de 26 à 49 miles/41 à 79 km d'un emplacement de service Oracle désigné.
- Le jour ouvrable suivant : votre matériel visé par une entente de service se trouve à plus de 50 miles/80 km d'un emplacement de service Oracle désigné.

### **Gravité 3**

Si, à sa discréction, Oracle détermine que le soutien sur les lieux est approprié, un technicien mandaté par Oracle arrivera habituellement dans vos locaux le jour ouvrable suivant à compter de la fin des

heures d'ouverture locales ou à une date ultérieure convenue mutuellement (p. ex. pendant la fenêtre de maintenance programmée).

Remarque :

Il peut arriver que l'emplacement géographique de votre système de matériel informatique visé par une entente de service ait pour effet que le service sur les lieux ne soit pas possible ou exige des frais supplémentaires ou encore de plus longs délais d'intervention de niveau de gravité 1, 2 et 3. Oracle se réserve le droit, à sa seule discrétion, de rajuster les délais d'intervention sur les lieux de niveau de gravité 1, 2 et 3 ou de facturer des frais supplémentaires en fonction de l'emplacement du système de matériel informatique visé par une entente de service. Les délais d'intervention réels sont assujettis aux mesures et conditions hors du contrôle d'Oracle et par conséquent, l'intervention peut être retardée. Oracle n'est aucunement responsable des délais d'intervention causés par des facteurs hors de son contrôle. Vous êtes invité à communiquer avec votre représentant du soutien technique d'Oracle pour obtenir de plus amples renseignements concernant la disponibilité de votre système de matériel informatique visé par une entente de service.

## **11. COORDONNÉES**

Les numéros de téléphone et les coordonnées des personnes ressources se trouvent sur le site Web du soutien technique d'Oracle [ici](#).