

Termo de Referência 38/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
38/2023	323031-AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO - ANP - RJ	ANDRE LUIZ DA CRUZ SALDANHA	08/03/2024 16:07 (v 8.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		48610.212539/2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de suporte, atualização e manutenção do parque de licenças Oracle, pelo período inicial de 12 meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
1	Manutenção de 16 Licenças Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	25992	Mês	12	R\$ 56.741,74	R\$ 680.900,91
2	Manutenção de 12 Licenças Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	25992	Mês	12	R\$ 2.546,73	R\$ 30.560,78
3	Manutenção de 12 Licenças Oracle Partitioning - Processor Perpetual	25992	Mês	12	R\$ 11.083,08	R\$ 132.997,00
4	Manutenção de 8 Licenças Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	25992	Mês	12	R\$ 11.043,39	R\$ 132.520,63
5	Manutenção de 12 Licenças Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	25992	Mês	12	R\$ 3.457,71	R\$ 41.492,55

**Os valores acima apresentaram dízima periódica, razão pela qual haverá diferença entre os valores mensais com os anuais. Como se trata de inexigibilidade de licitação, aplicaremos o valor apresentado pela Empresa Oracle.*

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como especiais, uma vez que o fabricante das licenças é o único prestador autorizado dos serviços.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 01 ano contados da data de 20/04/24, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se aplicam ao banco de dados corporativo da ANP e a mais de 50 sistemas que utilizam a solução Oracle.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

(DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO)

2.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em serviços de suporte, atualização e manutenção para licenças do fabricante Oracle discriminadas na tabela do item 1.1.

2.3. **Atualização:** fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares lançadas durante a vigência do contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software.

2.4. **Suporte:** caracterizado pelo apoio remoto (web ou telefone) ou, quando necessário, presencial (on-site). Além deste apoio, o suporte técnico busca também auxiliar na resolução de problemas específicos das implementações executadas no ambiente da Contratante. Este apoio pode ser materializado, por exemplo, através de aplicações de patches, análise de desempenho dos serviços atuais, análise de novas necessidades, orientações de como solucionar o problema apresentado e acompanhamento e resolução de problemas decorrentes de eventuais alterações no ambiente da Contratante.

2.5. **Manutenção:** implementação de novas funcionalidades relativas ao software, gerenciamento e análise de logs. Inclui também atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas.

2.6. Atualmente os serviços são prestados por meio do TERMO ADITIVO Nº 05 AO CONTRATO Nº 5.010/18-ANP-014.560, o qual expira no dia 19/04/2024 (SEI 2992708), sem a possibilidade de renovação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO

(FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO)

3.1. A presente contratação justifica-se pelos motivos seguintes.

3.1.1. As ferramentas Oracle possuem várias aplicações, tendo como função primordial a solução de banco de dados corporativa. O suporte e a manutenção das licenças supracitadas é essencial para mantermos estes serviços com a máxima disponibilidade e segurança possível; assegurando a continuidade dos negócios da ANP no tangente ao gerenciamento dos bancos de dados e a manutenção de seu histórico, incluindo auditoria e atendimento à questões legais.

3.1.2. A contratação de suporte para a solução permite não apenas sua customização, incrementando as possibilidades de uso; como permite também a manutenção e a atualização da solução à medida que surgem novas versões das ferramentas de banco de dados utilizadas. Trata-se de ambiente sensível e extremamente crítico, fundamental para a continuidade dos serviços, constituindo ativo estratégico para a ANP. Sendo assim, é fundamental que a ANP possua um canal de atendimento e suporte especializado para as ferramentas Oracle com direito a atualização e pacotes de correção de erros e falhas de segurança. Outro ponto importante atendido pela contratação de suporte e manutenção é a disponibilização de consultas a base de conhecimento especializado Oracle.

3.1.3 A ANP possui mais de 50 sistemas em operação e outros em fases desenvolvimento ou sustentação, que utilizam os softwares da Oracle. Entre estes, podemos citar os principais sistemas corporativos como o PGD (Programa de Gestão), SID (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), SIMP (Sistema de Informações de Movimentação de Produtos), iSimp (transmissão dos dados de movimentação de combustíveis), SIGEP (Sistema Gerencial de Exploração e Produção), iSIGEP e i-Engine (transmissão dos dados Sigep), Sistema de Consulta de Postos, Fluxos Notes (SABS, JPF, RGP), Sistema de Levantamento de Preços de Combustíveis e sistema de Fiscalização da Produção, além de projetos de Business Intelligence que são suportados, atualmente, por meio do aditivo 4 ao Contrato n. 5.010/18-ANP-014.560 (SEI 2014768) e Apostila Nº 01/22 ao Contrato (SEI 2391871), cuja vigência se dá entre 19/04/2022 e 19/04/2023, sem a possibilidade de renovação.

3.2. Benefícios a serem alcançados:

3.2.1. Garantir a continuidade dos negócios;

3.2.2. Manter e preservar a segurança dos dados críticos;

3.2.3. Garantir a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados à sociedade;

3.2.4. Garantir a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados aos usuários internos da ANP.

3.3. O objeto da contratação está lançado no Plano de Contratações Anual 2024, conforme abaixo;

I - Id: DFD 251/2023

II - Valor estimado: R\$ 1.560.000,00

III - Situação: aguardando análise.

3.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020 a 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2023/2025 da ANP, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela ANP
2	Incentivar a inovação e a transformação digital focada nos processos organizacionais.

ALINHAMENTO AO PDTI 2023/2025 (página 58)			
ID	Ação do PDTI	ID	Meta do PDTI associada
A1	Serviço de Manutenção de Software Corporativo	STIA00500	Manutenção de licenças Oracle

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Manter o banco de dados corporativo da ANP, baseado em tecnologia Oracle, em funcionamento.

4.1.1.2. Manter atualizadas as licenças da solução Oracle, minimizando erros e fragilidades de segurança.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.3.2. Conforme descrito no artigo 105 da PORTARIA Nº 265, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020, a Superintendência de Tecnologia da Informação - STI responde por todo o ambiente computacional corporativo da ANP, por meio do planejamento, projeto, aquisição, desenvolvimento, operacionalização, apoio e administração de equipamentos e programas de informática;

4.3.3. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da ANP.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de disponibilizar manutenções corretivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.4.2. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade de equipe de atendimento suficiente para que os mesmos sejam feitos de forma eficiente, no regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados).

4.4.3. Os serviços contratados deverão ser realizados sem que ocorra qualquer impacto operacional de funcionamento dos recursos de TI da Contratante que não estejam associados ao ambiente em que estão instaladas as soluções do fabricante, como ativos de rede de dados, estações de trabalho, servidores e sistemas em geral, respeitado o disposto da Proposta Comercial da Contratada.

4.4.4. A Contratada deverá fornecer scripts de upgrade das ferramentas mencionadas e objeto deste TR. Uma vez atualizadas as licenças de uso deverão funcionar na forma prevista no contrato e seus anexos, independentemente do tempo em que isto ocorrer, uma vez que as mesmas são de uso permanente. Entende-se por licença de uso o direito de uso perpétuo de programas de computador (Software).

4.4.5. O prazo para início dos serviços de suporte (web ou telefone) e disponibilização das atualizações será imediatamente após a assinatura do contrato.

4.4.6. A execução do serviço de suporte técnico e manutenção deverá respeitar os requisitos dispostos no contrato e seus anexos.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os serviços são prestados remotamente, de acordo com a política de suporte técnico do fabricante Oracle, disponível em: <https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html> e anexado a esse termo de referência.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A execução dos serviços deverá respeitar as boas práticas de mercado para tais atividades e deverá ser realizada de modo a minimizar, o tanto quanto possível, o impacto no ambiente operacional da Agência.

4.6.2. O tratamento de dados pessoais desta contratação deve respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, ou substituta que trata do tema.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.7.1.2. Os profissionais da Contratada deverão respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores da Contratante, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.9. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.9.1. A garantia dos serviços executados durante a vigência do contrato será de 90 dias (noventa) dias, a contar da prestação do serviço deficiente, aplicando-se o art. 119 da lei 14.133/21, para os chamados técnicos abertos durante o período de vigência contratual.

4.10. Requisitos de Experiência Profissional

4.10.1. Os serviços suporte, manutenção e atualização deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.11. Requisitos de Formação da Equipe

4.11.1. Não serão exigidos requisitos de formação de equipe para a presente contratação.

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.12.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de chamado técnico emitido pela Contratante.

4.12.2. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.12.3. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.13. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.13.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.13.1.1. Deverão ser observados, no que couber e não afetar a plena execução dos serviços, os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela ANP, incluindo, mas não se limitando, ao definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações e suas normas complementares, durante a execução dos serviços nas instalações da ANP.

4.13.1.2. Deverá ser garantida a disponibilidade, integridade, confidencialidade e sigilo dos documentos e informações inerentes ao contrato e seus serviços, podendo ser responsabilizado legalmente quem porventura causar perdas e danos à ANP e a terceiros.

4.13.1.3. O Contratado se compromete a manter em caráter confidencial, formalizado através de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, anexo a este Termo de Referência, mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do contrato, todas as informações a que teve acesso.

4.13.1.4. Caso a informação não seja classificada expressamente, o prazo de confidencialidade será de 5 (cinco) anos.

4.13.1.5. O Contratado deve utilizar ferramentas de proteção e segurança de informações, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados à Contratante, ainda que por meio de link.

4.13.1.6. As condições de manutenção de sigilo estão elencadas no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo anexo a este Termo de Referência.

4.13.1.7. O Contratado deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.13.1.8. O Contratado será responsabilizada pelo não cumprimento, por parte de seus profissionais, do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e também de todas as políticas e normas técnicas e administrativas da Contratante.

4.13.1.9. O tratamento de dados pessoais deve respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, ou substituta que trata do tema.

4.14. Vistoria

4.14.1 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.15. Subcontratação

4.15.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.15.2. Consórcio é a união de várias empresas com a finalidade de realizar um empreendimento ou participar de negociações, com o fito de executar obras de grande vulto no mercado público, o que não se aplica ao objeto, por se tratar de contratação de serviços de TI por exclusividade com o fabricante da solução.

4.16. Garantia da Contratação

4.16.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.16.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.16.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.16.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.17. Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.17.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

Item	Produto	Licenças	Quantidade	Unidade
1	Suporte, atualização e manutenção do parque de 16 licenças ORACLE	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetua	12	Mês
2	Suporte, atualização e manutenção do parque de 12 licenças ORACLE	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	12	Mês
3	Suporte, atualização e manutenção do parque de 12 licenças ORACLE	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	12	Mês

4	Suporte, atualização e manutenção do parque de 8 licenças ORACLE	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	12	Mês
5	Suporte, atualização e manutenção do parque de 12 licenças ORACLE	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	12	Mês

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar ao Contratado as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar ao Contratado todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, exceto para assuntos de caráter técnico;

5.2.2. Atender no menor prazo possível quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. Fazer a transição contratual, quando for caso;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. Início da execução do objeto: imediatamente após a data de vigência inicial do contrato.

6.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.1.2.1. Após a assinatura do Contrato deverá ser realizada reunião inicial de alinhamento com representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.1.2.2. As demandas serão solicitadas por meio telefônico, eletrônico ou documento físico.

6.1.1.2.3. A Contratada deverá disponibilizar número de telefone de contato e/ou endereço de e-mail e/ou portal na Internet para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos dos serviços. O contato telefônico deverá ser sem custo (0800) ou ligação local para a ANP.

6.1.1.2.4. A execução dos serviços será acompanhada por servidores da CONTRATANTE, que verificarão a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

6.1.1.2.5. A prestação dos serviços será efetuada remotamente.

6.1.1.2.6. Os serviços de suporte poderão ser acionados quantas vezes forem necessários, desde que conforme as regras deste TR, e estarão sujeitos às sanções contratuais previstas.

6.1.1.2.7. Por início de atendimento entende-se a alocação de técnico, devidamente habilitado na tecnologia que apresentou o problema, com interlocução telefônica e/ou eletrônica direta com a equipe da ANP.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços, caso haja necessidade de deslocamento até as dependências da Contratante:

6.2.1.1. Escritório Brasília: SGAN, Quadra 603, módulo I - 3º andar – Brasília - DF.

6.2.1.2. Escritório Centro - Rio de Janeiro: Avenida Rio Branco, 65 – 15º andar, Centro – Rio de Janeiro - RJ.

6.2.1.3. Escritório Urca - Rio de Janeiro: Avenida Pasteur, 404 - Bloco A4, Urca – Rio de Janeiro - RJ

6.2.2. Os serviços serão prestados 24 horas por dia.

6.3. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.3.1. A garantia dos serviços executados durante a vigência do contrato será de 90 dias (noventa) dias, a contar da prestação do serviço deficiente, aplicando-se o art. 119 da lei 14.133/21, para os chamados técnicos abertos durante o período de vigência contratual.

6.4. Formas de transferência de conhecimento

6.4.1. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

6.5. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.5.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6.6. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.6.1. Os serviços poderão ser acionados quantas vezes forem necessários, para as licenças discriminadas no item 1.1.

6.7. Mecanismos formais de comunicação

6.7.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.7.1.1. Ligação telefônica;

6.7.1.2. Ata de Reunião;

6.7.1.3. Ofício;

6.7.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.7.1.5. E-mails e Cartas;

6.8. Formas de Pagamento

6.8.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.9.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto pelo prazo de classificação legal da informação ou, em não havendo classificação específica, pelo prazo de 5 (cinco) anos, sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.9.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, encontra-se no ANEXO I.

6.9.3. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados com a exceção dos autorizados pela CONTRATANTE.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Preposto

7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.5.2. Devido à natureza dos serviços não há necessidade da Contratada manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.5.3. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.6. Reunião Inicial

7.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do preposto do Contratado;
- b) Entrega, por parte do Contratado, do Termo de Compromisso;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.6.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.7. Fiscalização

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.7.1.1. Fiscalização Técnica

7.7.1.1.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.7.1.1.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.7.1.1.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.7.1.1.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.7.1.1.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.7.1.1.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.7.1.2. Fiscalização Administrativa

7.7.1.2.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.7.1.2.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.7.1.2.3. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.7.1.2.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

7.7.1.3. Gestor do Contrato

7.7.1.3.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.7.1.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.7.1.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.7.1.3.4.. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.7.1.3.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.7.1.3.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.7.1.3.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará a política de suporte técnico do fabricante Oracle, disponível em: <https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html> e anexado a esse termo de referência.

8.1.2. A Contratada fica sujeita às sanções cabíveis, caso se constate que:

8.1.2.1. Não produziu os resultados acordados;

8.1.2.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.1.2.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.2. Do recebimento

8.2.1. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

8.2.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.2.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.2.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.2.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.2.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.2.6.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.2.7. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.2.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.2.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.2.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.2.11. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.2.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.2.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.12.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.2.12.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

8.2.12.4. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.2.13. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.2.14. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.2.15. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.3.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.3.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos art. 117 da Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021.

8.3.1.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021.

8.3.1.3. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato.

8.3.1.4. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 119 da Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021.

8.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.4.1. Sanções administrativas

8.4.1.1. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a Contratada:

a) Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.5. Liquidação

8.5.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.5.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.5.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.5.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

8.5.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.5.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.5.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.5.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.5.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.5.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.6. Prazo de pagamento

8.6.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.6.2. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, de correção monetária.

8.7. Forma de pagamento

8.7.1. O pagamento será realizado mensalmente, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.7.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.7.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.7.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.7.4. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.8. Cessão de crédito

8.8.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.8.1.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.8.2. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.8.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.8.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.8.5. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

9. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

(FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO)

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. A contratação dos serviços se dará por inexigibilidade, fundamentada no inciso I, do artigo 74, da Lei nº 14.133 /2021, pois são prestados unicamente pelo fabricante do software para o qual serão contratados os serviços.

9.2. Regime de Execução

9.2.1. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

9.2.2. Optou-se em escolher empreitada por preço global dado o objeto a ser contratado apresentar claramente as especificações e os quantitativos totais, fornecendo assim, todos os elementos e informações necessários para o total e completo conhecimento do objeto e a elaboração de proposta fidedigna.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4. Exigências de habilitação

9.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.4.1.1. Habilitação jurídica

9.3.1.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.4.1.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.4.1.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.4.1.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.1.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.4.1.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.1.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

9.4.1.1.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.4.1.1.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.4.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.4.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.4.1.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.4.1.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.4.1.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.4.1.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.4.1.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.4.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.4.1.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.4.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

9.4.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.4.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.4.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.4.1.3.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.4.1.3.3.2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.4.1.3.3.3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.4.1.3.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

9.4.1.3.5. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.4.1.3.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$1.018.471,88 (um milhão, dezoito mil, quatrocentos e setenta e um reais e oitenta e oito centavos) conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.1.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I - Gestão/Unidade: 323031/32205;

II - Fonte de Recursos: 1050/1052;

III - Programa de Trabalho: 25.122.0032.2000.0001;

IV - Elemento de Despesa: 339040.07;

V - Plano Interno: STIA00500 - Serviço de Manutenção de Software Corporativo;

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. REAJUSTE

12.1. Será adotado como índice de reajuste do Contrato, o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica o Contratado obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

12.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação do Contratado com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

14. APÊNDICES

ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO EM CONTRATO

<ESPAÇO DESTINADO À IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE>

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXX

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**INTRODUÇÃO**

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo, desde que identificadas como sigilosas no momento de sua divulgação.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por meio de esforços razoáveis, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, quando possível, de forma expressa, caso tenha] que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação, a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL. Se não houver classificação específica, o sigilo perdurará por 5 (cinco) anos contados de sua divulgação.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de fiscalizar o cumprimento das obrigações oriundas desse Termo;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações relativas ao cumprimento de suas obrigações oriundas do contrato.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA

CONTRATANTE

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

Matrícula: xxxxxxxx

TESTEMUNHAS

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

<Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXXX

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/aaaa	
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJXXXXXXXXXXXXX
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>	
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO**SOLUÇÃO DE TIC**

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...
...
...

TOTAL DE ITENS**3 – RECEBIMENTO**

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>

...
...
...

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Data	Versão	Descrição	Autor
------	--------	-----------	-------

ANEXO III - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	XXXXXXXXXXXX
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
------	-----------------------------	---------	------------	-------

1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				

TOTAL DE ITENS

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >
...
...
...

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS /OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

ANEXO IV - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DIGITAL (SEI 3683662)

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

SERGIO RICARDO MUNIZ DE OLIVEIRA

Integrante Requisitante

FABIANO SOUZA DA SILVA

Integrante Técnico

JACSON DAMASCENO NUNES

Integrante Administrativo

ADRIANA MARCILIO

Autoridade competente

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Sup_TSP_v020323_BR_POR.pdf (1.1 MB)

Anexo I - Sup_TSP_v020323_BR_POR.pdf

Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle

Data Efetiva: 3 de fevereiro de 2023

Sumário

1. Visão Geral	4
Uso dos Serviços	4
2. Termos de Suporte	5
Remunerações de Suporte Técnico	5
Período de Suporte	5
Conjunto de Licenças	5
Equiparação de Níveis de Serviço	6
Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle	6
Fixação de Preços Após a Redução das Licenças ou do Nível de Serviço	7
Pacotes Personalizados de Aplicativos	7
Programas sem Suporte	7
Contatos Técnicos	8
Atualizações de Programa	8
Direito de Encerrar o Suporte	8
Suporte de Primeira e Segunda Linha	9
Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados	9
Suporte Técnico para Licenças de Desenvolvimento, Demonstração e de Usuários Finais	9
3. Suporte Vitalício	9
4. Níveis de Suporte Técnico da Oracle	13
Licença e Suporte de Atualização de Software	13
Suporte Estendido	16
Suporte Sustentado	16
Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software	18
Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software	20
5. Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra	21
Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores	21
Suporte ao Oracle Java Development Tools	22
Suporte ao Oracle Developer Studio Tools	23
Suporte ao Oracle Application Development Framework Essentials	23
Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”)	23
Oracle Java Embedded Development Support e Oracle Java Embedded Suite Development Support	24
Oracle Solaris 10 Container Support	25
Suporte para NoSQL Database Community Edition	25
Pacotes de Solicitações de Serviço	25
Oracle Priority Support	25
Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage	26

Oracle Priority Support Advantage	26
Oracle Priority Support Connected	26
Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality	26
Serviços Avançados ao Cliente	26
Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite	26
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	28
Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite	28
Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM	29
Atualizações Legislativas para Localizações de Folha de Pagamento Global do PeopleSoft 9.2	31
Correções de Severidade 1 para Business Intelligence Applications 11g Versão 10.2	32
Correções de Severidade 1 para Fusion Middleware 11g	33
Serviços de Suporte para Oracle Linux	35
Serviços de Suporte do OracleVM	35
Suporte dos Programas Oracle Utilities Live Energy Connect	36
6. Sistemas de Suporte ao Cliente Através da Internet	36
My Oracle Support	36
Oracle Unbreakable Linux Network	36
7. Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico	36
8. Práticas Globais de Proteção de Dados no Suporte ao Cliente	37
9. Definições de Severidade	39
10. Termos Específicos de Suporte Hyperion e Agile	40
11. Informações de Contato	41

1. VISÃO GERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

Uso dos Serviços

Os Serviços não podem ser prestados nem acessados por pessoas físicas ou jurídicas na Venezuela, na Federação Russa e na Belarus, inclusive, entre outros, o Governo da Venezuela, o Governo da Federação Russa e o Governo da Belarus, nem os Serviços ou qualquer resultado dos Serviços pode ser usado para benefício de tais pessoas físicas ou jurídicas.

2. TERMOS DE SUPORTE

Remunerações de Suporte Técnico

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

Período de Suporte

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data efetiva do seu pedido de compra, salvo disposição em contrário em seu pedido de compra. Se o seu pedido foi feito através da Oracle Store, a data efetiva é a data em que seu pedido foi aceito pela Oracle. Salvo disposição em contrário no pedido, os termos do suporte técnico da Oracle, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”). Uma vez efetuado, seu pedido de serviços de suporte técnico não pode ser cancelado e as somas pagas não serão reembolsadas, exceto conforme disposto no pedido pertinente. A Oracle não será obrigada a fornecer suporte técnico ao término do período de suporte.

Conjunto de Licenças

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

*Conforme especificado na lista de preços da Oracle.

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

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

- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, e Web Tier
- Programas Oracle FLEXCUBE Core Banking
- Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail
- Programas Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate
- Programas Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing
- Programas Oracle Daybreak
- Programas Oracle Banking

Se você é um parceiro da Oracle e fornece suporte de primeira linha a um usuário final (p.ex., Embedded Software License (“ESL”), Application Specific Full Use (“ASFU”) ou qualquer outra opção de suporte de primeira linha), um conjunto de licenças consiste em todas as licenças do usuário final de programas incorporados ou inclusos no Pacote de Aplicativos de acordo com o Contrato de Distribuição ESL, o Contrato de Distribuição ASFU, ou outro contrato de distribuição entre você e Oracle. Se o usuário final também tiver licenças de Uso Integral suportadas diretamente por você, essas licenças de Uso Integral deverão ter o mesmo nível de suporte das licenças ASFU ou ESL.

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

Equiparação de Níveis de Serviço

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

Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle

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

expirou. A remuneração de restabelecimento de (b) será calculada proporcionalmente em relação à data original do pedido de licença de programa.

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

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

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

Os preços do suporte se baseiam no nível de suporte e no número de licenças para o qual o suporte é adquirido. Se um subconjunto de licenças em um único pedido de compra for cancelado ou se o nível de suporte for reduzido, o suporte para as licenças restantes relativas a esse pedido de licença será cobrado de acordo com a lista de preços da Oracle para suporte em vigor no momento da rescisão ou redução menos o desconto padrão aplicável. Esse preço de suporte não excederá as remunerações de suporte pagas anteriormente, além de qualquer ajuste anual aplicável do país, para as licenças restantes e para as licenças canceladas ou sem suporte, e não será inferior às remunerações de suporte anteriormente pagas pelas licenças que continuam sendo suportadas. Se o pedido de licença no qual as licenças estão sendo canceladas estabeleceu preço fixo para novas licenças, o suporte para todas as licenças adquiridas de acordo com o preço fixo será cobrado de acordo com a lista de preços da Oracle para suporte em vigor no momento da redução, menos o desconto padrão aplicável.

Pacotes Personalizados de Aplicativos

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

Programas sem Suporte

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

Contatos Técnicos

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

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

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

Atualizações de Programa

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

Direito de Encerrar o Suporte

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

da Oracle serão regidas pelos termos da Política de Suporte Vitalício da Oracle. As informações sobre o encerramento do suporte estão sujeitas a alterações.

Suporte de Primeira e Segunda Linha

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

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

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

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

Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceirizados

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

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

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

3. SUPORTE VITALÍCIO

O Suporte Vitalício consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Premier (também referido e documentado em seu pedido como “Suporte e Licença de Atualização de Software” ou “Suporte Premier para Oracle Communications Network Software”)

- Suporte Estendido (se oferecido)
- Suporte Sustentado

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

O Suporte Premier de qualquer versão do programa será disponibilizado por cinco anos a partir da data em que essa versão do programa da Oracle se tornar disponível de maneira geral, conforme os documentos da cobertura do Suporte Vitalício, exceto nos casos abaixo. No final do período do Suporte Premier, o Suporte Estendido e o Suporte Sustentado serão disponibilizados. Se o Suporte Estendido for oferecido, estará disponível por mais três anos para versões de programa específicas. Uma taxa de Suporte Estendido se aplica para cada período de suporte, que é acrescentada à taxa de Suporte Premier padrão, exceto conforme observado abaixo.

Como alternativa, o suporte técnico poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado, que permanecerá disponível enquanto você continuar a manter o suporte técnico para suas licenças de programas da Oracle e pagar as remunerações anuais.

Para mais informações sobre a cobertura do Suporte Vitalício de versões de programa específicas, inclusive os níveis de serviço oferecidos, e os cronogramas, consulte:

- Para programas de tecnologia de servidor, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos de Tecnologia”](#)
- Para programas fusion middleware, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Fusion Middleware”](#)
- Para programas aplicativos, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos”](#)
- Para programas aplicativos de varejo, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Aplicativos de Varejo”](#)
- Para produtos do sistema operacional e software Sun, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Produtos do Sistema Operacional e Software Sun”](#)
- Para versões de programas Oracle Linux, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Linux e Oracle VM”](#)
- Para programas OFSS, consulte: [“Política de Suporte Vitalício: Cobertura para Oracle Financial Services Software”](#)

Exceções Gerais

Para versões do Oracle Database designadas como “Versão de Inovação do Oracle Database” na Política de Suporte Vitalício e no ODSC, o Suporte Premier estará disponível por dois anos a partir da data de disponibilidade geral. Consulte o documento [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) para obter informações completas sobre o ciclo de vida do suporte.

Exceções para clientes com um contrato de suporte atual em andamento:

1. **PeopleTools:** o programa PeopleTools, fornecido em conjunto com uma versão do programa de aplicativo PeopleSoft, será suportado enquanto tal versão do programa de aplicativo for suportada. As correções e as certificações de plataforma para uma versão simplificada do

PeopleTools serão entregues até 12 meses após a disponibilização geral da próxima versão simplificada ou o anúncio pela Oracle que nenhuma versão futura será disponibilizada; as principais atualizações de correção para uma versão secundária do PeopleTools poderão ser fornecidas até 24 meses após a disponibilização geral da próxima versão secundária.

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

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

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

2. **Oracle Database 12c Release 1 (12.1):** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de agosto de 2018 a julho de 2019. Durante este período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
Para clientes que usam os programas E-Business Suite, a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada até julho de 2022 para as licenças do banco de dados da Oracle Database 12.1 que são usadas para executar os programas E-Business Suite.
3. **Oracle Database 11gR2:** para clientes que usam o Oracle Database 11.2.0.4 na plataforma HP OpenVMS on Itanium, durante o primeiro ano de Suporte Sustentado, janeiro de 2021 a dezembro de 2021, você continuará recebendo atualizações de segurança e correções de Severidade 1.
4. **Oracle Database 10gR2:** para clientes que usam o Oracle Database 10gR2: na plataforma IBM z/OS, depois de julho de 2013, o Suporte Estendido continuará a ser disponibilizado pelas remunerações do Suporte Estendido da Oracle em vigor no momento. O Suporte Estendido se limitará apenas às correções de Severidade 1. As atualizações de correções críticas não serão disponibilizadas.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** clientes com um contrato de suporte em vigor para o Oracle Database Standard Edition 2 continuarão a receber suporte técnico para as versões previamente licenciadas do Oracle Database Standard Edition ou Oracle Database Standard Edition One. As restrições de licença são especificadas nas definições de licença e regras do pedido do Oracle Database Standard Edition 2.
6. **Programas Governance, Risk and Compliance:** para o Suporte Sustentado para as versões do programa Governance, Risk and Compliance especificadas abaixo, a Oracle continuará a fornecer correções de Severidade 1 até maio de 2025.

PROGRAMA	VERSÃO DO PROGRAMA
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

7. **Java SE 7:** nenhuma remuneração do Suporte Estendido será cobrada no período de junho de 2019 a julho de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
8. **Java SE 8:** A tarifa de Suporte Estendido será dispensada durante o período entre março de 2022 e dezembro de 2030. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
9. **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2:** o Suporte Estendido não será cobrado entre janeiro de 2022 e julho de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
10. **WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** o Suporte Estendido do período de 1º de janeiro de 2020 até 31 de janeiro de 2022 será limitado a correções de segurança e Severidade 1. Nenhuma correção de segurança será oferecida para o WebLogic Samples.
11. **Oracle Database 12.2.0.1:** a correção de erro do Suporte Premium oferecida para o período de 1º de dezembro de 2020 até 31 de março de 2022 será limitada às correções de produção e correções de segurança de Severidade 1 fornecidas pelo processo de Atualização de Versão (RU) Trimestral. O suporte de Correção de Erros estará disponível apenas para as plataformas a seguir: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 e Microsoft Windows x64. Essa extensão exclui:
 - Atualizações funcionais de qualquer tipo, problemas associados a software de Terceiros e certificações com novas versões do sistema operacional.
 - Componentes integrados no Oracle Database que contam com versões sem suporte de produtos Java. Atualizações e qualquer criptografia relacionada à funcionalidade, incluindo, entre outros, Transport Layer Security (TLS), criptografia de rede e outras formas de comunicação segura
12. **Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.
13. **Tuxedo 12.2.2:** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de maio de 2022 a abril de 2023. Durante esse período, você receberá Suporte Estendido conforme a descrição na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
14. **Oracle Essbase 11.1.2:** a remuneração de Suporte Estendido não será cobrada para o período de janeiro de 2022 a dezembro de 2022. Durante esse período, você receberá Suporte Estendido conforme a descrição na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

15. **Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 e 18.1:** a remuneração do Suporte Estendido da versão de software 12.2 não será cobrada de fevereiro de 2022 a janeiro de 2023. A remuneração do Suporte Estendido da versão de software 18.1 não será cobrada de outubro de 2022 a setembro de 2023. Durante esses períodos, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
16. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSA) 8.0:** para os produtos Platform 8.0 e Financial Crime and Compliance Management 8.0 listados [aqui](#), a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada de janeiro de 2023 a janeiro de 2025. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
17. **Oracle Database 19c:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada de 1º de maio de 2024 a 30 de abril de 2025. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.
18. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** a remuneração do Suporte Estendido não será cobrada de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2026. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção Níveis de Suporte Técnico da Oracle a seguir.
19. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** haverá isenção da remuneração do Suporte Estendido no período de dezembro de 2021 a abril de 2024. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
20. **Oracle Communications LSMS 13.5.1:** haverá isenção da remuneração do Suporte Estendido no período de dezembro de 2021 a abril de 2024. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
21. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** haverá isenção da remuneração do Suporte Estendido no período de dezembro de 2021 a abril de 2024. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.
22. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** haverá isenção da remuneração do Suporte Estendido no período de dezembro de 2021 a abril de 2024. Durante esse período, você receberá o Suporte Estendido conforme descrito na seção de Níveis de Suporte Técnico da Oracle abaixo.

4. NÍVEIS DE SUPORTE TÉCNICO DA ORACLE

Licença e Suporte de Atualização de Software

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

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

- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação.
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário. Consulte a observação 1 abaixo.
- Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento Política de Fornecimento de Atualizações Regulatórias do Oracle Banking Platform e Oracle Financial Services Software localizado [aqui](#).
- Licenças atuais de MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription ("MySQL Subscription") poderão receber o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) para MySQL Community Edition*, exceto que o SULS para MySQL Community Edition não inclui Atualizações de nenhuma espécie. MySQL Community Edition poderá não conter todas as características e funcionalidades dos programas contidos no MySQL Subscription. (*Community Edition se refere ao MySQL sob a licença de GPL).
- Para Oracle VM VirtualBox Enterprise, o Suporte e Licença de Atualização de Software (SULS) está limitado às plataformas especificadas [aqui](#). O SULS não está disponível para funções experimentais do Oracle VM VirtualBox Enterprise; tais funções encontram-se especificadas no Manual de Usuário do Oracle VM VirtualBox localizado [aqui](#).
- O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

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

- Suporte e Licença de Atualização de Software abaixo
- Acesso 24x7 ao Oracle Unbreakable Linux Network,
- Certificação de Hardware¹
- Backport de correções, usando esforços comercialmente razoáveis, para qualquer versão de programa Oracle Linux lançada pela Oracle para um período de seis meses a partir da data em que a próxima versão do programa Oracle Linux estiver disponível; o Cronograma do Backport está disponível em <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

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

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

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção

- Assistência com solicitações de serviço durante o horário comercial normal.
- Capacidade de fazer solicitações de serviço conforme especificado no link: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

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

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

NÍVEL DE SEVERIDADE ¹	META DE TEMPO DE RESPOSTA	ATUALIZAÇÃO OU RESOLUÇÃO
Severidade 1	5 minutos	1 hora
Severidade 2	2 horas	6 horas
Severidade 3	8 horas	24 horas
Severidade 4	24 horas	48 horas

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

- Severidade 1: grande interrupção de serviço (p.ex., uma grande interrupção na capacidade de operação ou funcionalidade de um sistema crucial para os negócios, pane de servidor ou falha total do sistema)
- Severidade 2: interrupção severa do sistema (p.ex., uma interrupção severa em uma funcionalidade crucial para os negócios que não afeta todo o sistema, como número significativo de estações de trabalho/terminais incapazes de executar ou publicar transações, perda de capacidade de executar funções de pagamento, perda total de relatórios (locais ou hospedados), perda de toda impressão, falha em redefinir totais ou concluir Auditoria de EOD/SOD/Noite, republicação para uma determinada data ou intervalo de datas ou carregamento muito lento de página ou imagem, ou interface de ferramentas inacessível)
- Severidade 3: falha de função única (p.ex., uma interrupção pequena na capacidade de operação ou funcionalidade que não afeta todo o sistema, como problemas de cronometragem, falha isolada de impressão, falha isolada de estação de trabalho/terminal, falha em exibir um único relatório, redefinições de senha ou programas de fidelidade que não funcionam).
- Severidade 4: problema ou questão pequena/procedural (p.ex., questões relacionadas a programação ou configuração, questões relacionadas a funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos)

Suporte Estendido

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

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critérios da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Atualizações regulatórias para certos programas e jurisdições dos programas Oracle Financial Services e Oracle Banking Platform serão entregues de acordo com o documento Política de Fornecimento de Atualizações Regulatórias do Oracle Banking Platform e Oracle Financial Services Software localizado aqui.
- Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.
- O acesso aos Serviços Platinum é descrito em <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido não inclui:

- Certificação com novos produtos/versões de terceiros

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

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

Suporte Sustentado

O Suporte Sustentado estará disponível após o término do Suporte Premier, conforme estabelecido na seção Suporte Vitalício acima. Como as versões do programa sob o Suporte Sustentado já não são totalmente suportadas, as informações e capacidades relativas a essas versões podem ser limitadas. A disponibilidade dos sistemas de hardware que utilizam essas versões de programa também poderá ser

limitada. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, as versões de programa qualificadas para o Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Atualizações de programa, reparos, alertas de segurança e atualizações de correções críticas criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidos e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Atualizações tributárias, jurídicas e regulatórias (a disponibilidade pode variar de acordo com o país e/ou programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana de forma comercialmente razoável
- Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

- Novas atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Novas atualizações fiscais, legais e normativas
- Novos scripts de upgrade
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção 9 Definições de Severidade
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

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

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

O Suporte Sustentado para os programas Oracle Linux não inclui:

- Acesso a novos patches, correções e alertas de segurança

- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção 9 Definições de Severidade
- Certificação de hardware
- Backport de correções

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

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

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

- Atualizações secundárias e correções de erros e de segurança
- Novas ferramentas de atualização
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção 9 Definições de Severidade
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Oracle

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

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

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

- Acesso a novas atualizações e correções de programa
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção 9 Definições de Severidade
- Definições

Suporte Sustentado e Premier para Oracle Communications Network Software

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software está disponível, conforme estabelecido na seção Suporte Vitalício acima, para as seguintes categorias de programa (coletivamente, “Oracle Communications Network Premier Programs”): Diameter Signaling Router Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance

Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator, e Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine e Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History; e Unified Assurance Event History and Analytics.

O Suporte Premier para Oracle Communications Network Software consiste em:

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

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

NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA ¹	TEMPO DE RESTAURAÇÃO REMOTA ¹	TEMPO DE RESOLUÇÃO ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

1. Para efeitos da tabela acima, as seguintes definições serão aplicadas:
 - Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
 - Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.

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

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

- Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar por programa) criados durante o período do Suporte Premier
- Versões principais de produtos e tecnologias, se e quando disponibilizados conforme critérios da Oracle, podendo incluir versões gerais de manutenção, versões com funcionalidades selecionadas e atualizações na documentação
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

- Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança
- Instalação remota do Oracle Communications Network Premier Programs
- Novos scripts de atualização
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- Tempos de Resposta identificados acima
- Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

Suporte Sustentado e Suporte para Oracle Communications Network Software

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

- Atualizações de programas, correções e alertas de segurança
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistemas de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA ¹	TEMPO DE RESTAURAÇÃO REMOTA ¹	TEMPO DE RESOLUÇÃO ¹
Severidade 1	15 minutos	6 horas	30 dias corridos
Severidade 2	15 minutos	48 horas	30 dias corridos
Severidade 3	N/D	N/D	180 dias corridos

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

- Tempo de Resposta - o tempo decorrido desde que você cria uma solicitação de serviço até a primeira resposta da Oracle.
- Tempo de Restauração Remota - o tempo decorrido desde que a Oracle consegue o acesso remoto ao programa em questão até a notificação da Oracle de que uma solução foi oferecida. O cronograma de Tempo de Restauração Remota não se aplica caso haja necessidade de mudança no código do programa.
- Tempo de Resolução - o tempo decorrido desde a criação de uma solicitação de serviço até o seu problema ser resolvido.

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

- Atualizações, correções e alertas de segurança criadas durante o período do Suporte Premier
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte ao cliente através da Internet 24x7), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

- Novas atualizações de programa, correções e alertas de segurança
- Instalação remota do Oracle Communications Network Software Programs
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- Tempos de Resposta identificados acima
- Versões ou atualizações anteriores para os quais a Oracle não oferece mais suporte

5. SERVIÇOS DE SUPORTE ADICIONAL DISPONÍVEIS PARA COMPRA

Pacote de Suporte a Incidentes com Servidores

O Suporte a Incidentes com Servidores fornece suporte técnico através da Internet por servidor, em pacotes de 10 solicitações de serviço, a serem usados em um período de 12 meses. As solicitações de

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

- Pacote de Suporte a Servidor de Banco de Dados Oracle: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning e Real Application Clusters
- Pacote de Suporte a Servidor de Aplicativo da Oracle: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition

O Suporte a Incidentes com Servidores consiste em:

- 10 solicitações de serviço
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Acesso a correções de software e conjuntos de correções (patchsets) passíveis de download

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

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

Suporte ao Oracle Java Development Tools

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

O Suporte ao Oracle Java Development Tools consiste em:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana

- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Suporte ao Oracle Developer Studio Tools

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

O Suporte ao Oracle Developer Studio Tools consistirá em:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

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

Suporte ao Oracle Application Development Framework Essentials

O Suporte Oracle Application Development Framework Essentials está disponível para as versões do programa Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials.

O Suporte Oracle Application Development Framework Essentials consiste em:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Oracle Application Development Framework Essentials não inclui atualizações para novas versões de programa. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”)

A partir de 1º de junho de 2017, as ofertas Java SE Support e Java SE Support para Independent Software Vendors (“ISVs”) estão disponíveis apenas para renovação. Essas ofertas são apenas para apoiar a versão de programa Java SE 7.

Java SE Support e Java SE Support para ISVs consiste em:

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

Essas ofertas estão disponíveis para o seguinte período:

DISPONIBILIDADE
Até 30 de abril de 2020

Os serviços descritos acima são em apoio das licenças adquiridas separadamente. Correções de erros e de segurança, e qualquer atualização recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidas sob os termos do respectivo contrato de licenças aceitos por você no download e/ou instalação do programa Java SE. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Java Embedded Development Support e Oracle Java Embedded Suite Development Support

O Oracle Java Embedded Development Support está disponível para as versões de programa Oracle Java SE Embedded ou Oracle Java ME Embedded por Binário Padrão. O Oracle Java Embedded Suite Development Support está disponível para o Oracle Java Embedded Suite.

Tanto o Oracle Java Embedded Development Support quanto o Oracle Java Embedded Suite Development Support consistem em:

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

Se você adquirir o Oracle Java Embedded Development Support ou Oracle Java Embedded Suite Development Support, os serviços descritos acima serão em suporte às licenças adquiridas separadamente. Correções de erros e de segurança e quaisquer atualizações recebidas como parte dos serviços descritos acima, devem ser fornecidas sob os termos do respectivo contrato de licenças aceitos por você no download e/ou instalação dos programas Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded ou Oracle Java Embedded Suite. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Oracle Solaris 10 Container Support

O Oracle Solaris 10 Container Support está disponível para o programa Oracle Solaris 10 Container.

O Oracle Solaris 10 Container Support é composto por:

- Acesso às correções e aos reparos do Solaris, inclusive aqueles criados durante o Suporte Estendido, se oferecido
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, todos os dias
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da internet, 24 horas por dia, todos os dias), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Oracle Solaris 10 Container Support não inclui atualizações a novas versões de programas.

Suporte para NoSQL Database Community Edition

O Suporte para NoSQL Database Community Edition Support está disponível para versões do programa NoSQL Database Community Edition.

O Suporte para NoSQL Database Community Edition é composto por:

- Acesso a correções e reparos
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao My Oracle Support (sistema de suporte técnico através da Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte para NoSQL Database Community Edition Support não inclui atualizações para novas versões do programa. Limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável.

Pacotes de Solicitações de Serviço

Pacotes de Solicitações de Serviço são disponibilizados aos membros da Rede de Parceiros da Oracle. Pacotes de Solicitações de Serviço fornecem suporte técnico via web em pacotes de 10 ou 25 solicitações de serviço, não incluem atualizações e não estão disponíveis para todos os programas. Entre em contato através de <http://partner.oracle.com> para obter informações sobre a disponibilidade do programa.

Os Pacotes de Solicitações de Serviço são válidos por um ano a contar da data de compra. Quaisquer solicitações de serviço não utilizadas vencerão (i) no final de tal ano, ou (ii) no vencimento de sua associação ao OPN se tal filiação não for renovada, o que ocorrer antes. O acesso para registrar solicitações de serviço será limitado no momento em que a última solicitação de serviço for resolvida.

Oracle Priority Support

Ao adquirir o Oracle Priority Support em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support como descrito [aqui](#).

Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage

Se você adquirir o Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage conforme a descrição [aqui](#).

Oracle Priority Support Advantage

Ao adquirir o Oracle Priority Support Advantage em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support Advantage como descrito [aqui](#).

Oracle Priority Support Connected

Ao adquirir o Oracle Priority Support Connected em seu pedido, a Oracle fornecerá Oracle Priority Support Connected como descrito [aqui](#).

Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality

Ao adquirir o Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality como descrito [aqui](#).

Serviços Avançados ao Cliente

Se você adquirir algum dos Serviços Avançados ao Cliente a seguir em seu pedido, a Oracle prestará os serviços conforme a descrição de serviço aplicável no documento Descrições dos Serviços de ACS publicado em <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Priority Support](#)
- [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- [Exame e Recomendações de Desempenho do ACS da Oracle para Sistemas e Software](#)
- [ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)

Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite

As Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite estão disponíveis para Oracle E-Business Suite versão 12.1.3. Se Você adquirir as Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite em seu pedido, a Oracle fará esforços comercialmente razoáveis para fornecer o seguinte por um ano calendário:

- Correções de código, correções de dados e/ou soluções alternativas para solicitações de serviço de Severidade 1 e Severidade 2 ("SRs")
- Correções e atualizações de segurança críticas periódicas, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que tenham o potencial de causar um risco comercial de Severidade 1 ou Severidade 2.
- Localizações do produto para o ano contratual aplicável, fornecidas a critério da Oracle, limitadas a atualizações legislativas ou regulamentares com backport a partir do Oracle E-Business Suite versão 12.2, incluindo o Formulário Tributário 1099 dos Estados Unidos
- Atualizações periódicas do imposto sobre folha de pagamento, incluindo atualizações no início e no final do ano aplicáveis durante o ano contratual

- Uma (1) apresentação de planejamento de atualização feita remotamente pela Oracle para oferecer uma visão geral dos novos recursos incluídos no Oracle E-Business Suite Versão 12.2 e orientação relacionada à Sua preparação e ao Seu planejamento de atualização.

O escopo deste serviço inclui esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte e correções para o aplicativo Oracle E-Business Suite e os componentes e as versões de tecnologia incorporados na pilha de tecnologia da camada de aplicativos do Oracle E-Business Suite. Detalhes sobre as versões e os níveis de patch da pilha de tecnologia da camada de aplicativos do Oracle E-Business Suite podem ser encontrados no My Oracle Support em [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#). O suporte para versões do Oracle Database usadas com o Oracle E-Business Suite está sujeito a políticas e cronogramas de suporte padrão separados para o Oracle Database.

Este serviço está disponível para os períodos a seguir:

CORREÇÕES CRÍTICAS PARA OS NEGÓCIOS E ATUALIZAÇÕES LIMITADAS PARA ORACLE E-BUSINESS SUITE	DISPONIBILIDADE	
12.1.3	1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2023	1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 (não disponível para Windows Server OS)

As restrições e limitações a seguir se aplicam a:

- A partir de 1º de janeiro de 2024, patches e atualizações não estarão mais disponíveis para o sistema operacional Windows Server
- Seu Oracle E-Business Suite 12.1.3 licenciado deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software
- Exceto quando explicitamente incluído, integrações, produtos e tecnologias externos usados em conjunto com o Oracle E-Business Suite são excluídos e sujeitos a suas próprias políticas e cronogramas de suporte padrão
- A Oracle se reserva o direito de excluir alguns produtos do Oracle E-Business Suite deste serviço. A lista atual de produtos excluídos está especificada no My Oracle Support em [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- O ambiente do Oracle E-Business Suite 12.1.3 deve ser atualizado para os níveis mínimos de patch, conforme descrito no My Oracle Support em [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Quaisquer atualizações que exijam alterações arquiteturais no aplicativo do Oracle E-Business Suite são especificamente excluídas deste serviço, inclusive as alterações propostas à lei fiscal do Brasil
- As atualizações do Oracle E-Business Suite 12.1.3 não estarão disponíveis antes das atualizações de uma versão subsequente do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou posterior) e essas atualizações terão escopo limitado a recursos disponíveis com a versão subsequente do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou posterior), excluindo quaisquer recursos obsoletos

- O backport de atualizações legislativas ou regulamentares é fornecido a critério da Oracle e será limitado a alterações arquitetonicamente compatíveis com o Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- As atualizações de imposto sobre folha de pagamento ficarão limitadas aos Estados Unidos, Canadá e Reino Unido. Todos os outros países e jurisdições estão especificamente excluídos deste serviço, mas podem estar disponíveis como um serviço separado da Oracle, sujeitos a remunerações adicionais
- O escopo deste serviço também exclui especificamente o seguinte:
 - Qualquer programa ou aplicativo de terceiros e/ou quaisquer personalizações
 - Novas certificações ou integrações com outros produtos Oracle ou produtos de terceiros, incluindo navegadores e sistemas operacionais
 - Upgrades funcionais de qualquer tipo, exceto as localizações de produto ERP explicitamente incluídas acima

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Se você adquirir o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring em seu pedido, a Oracle fornecerá o Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring como descrito [aqui](#).

Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite

Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite está disponível em países selecionados para o Oracle E-Business Suite versão 12.1.3. Se você adquirir Atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite, a Oracle fará os esforços comercialmente razoáveis para fornecer por um ano-calendário atualizações de tributos de folha de pagamentos periódicos e de requerimento, incluindo atualizações de início de ano, atualizações de fim de ano, e atualizações de tributos de folha de pagamentos aplicáveis ao ano do contrato.

As atualizações do Global Payroll para o Oracle E-Business Suite estão disponíveis apenas para o(s) módulo(s) de folha de pagamentos do Oracle E-Business Suite 12.1.3 e o país especificado no Seu pedido.

Este serviço está disponível apenas para os seguintes períodos (“ano-calendário”):

Disponibilidade da Atualização da Folha de Pagamentos para o E-Business Suite 12.1.3	
1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022	1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

As restrições e limitações a seguir se aplicam a:

- Seu Oracle E-Business Suite 12.1.3 licenciado deve ter suporte no momento do Suporte e Licença de Atualização de Software.
- Você deverá comprar e manter separadamente as *Correções Críticas para os Negócios e Atualizações Limitadas para Oracle E-Business Suite* durante todas as Atualizações do Global Payroll para E-Business Suite, sujeito a todas restrições e limitações relacionadas.
- Exceto quando explicitamente incluído, integrações, produtos e tecnologias externos usados em conjunto com o Oracle E-Business Suite são excluídos e sujeitos a suas próprias políticas e cronogramas de suporte padrão.

- As atualizações de folha de pagamentos do Oracle E-Business Suite 12.1.3 são limitadas a backports disponibilizados sob uma versão posterior do Oracle E-Business Suite (por exemplo, Oracle E-Business Suite versão 12.2 ou mais recente), excluindo quaisquer atualizações que necessitem de alterações na arquitetura.
- Softwares de terceiros, aplicativos de terceiros e/ou personalizações são explicitamente excluídos.
- Novas certificações e/ou integrações com outros produtos Oracle ou softwares de terceiros, incluindo navegadores e sistemas operacionais, são explicitamente excluídos.

Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM

As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM estão disponíveis para as versões do PeopleSoft Human Capital Management (HCM) e Financials and Supply Chain Management (FSCM) identificadas na Matriz de Disponibilidade de Serviço abaixo (“PeopleSoft Enterprise Applications”).

Se você adquirir Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM no seu pedido, a Oracle fornecerá um (1) ano de Correções de Severidade 1 e atualizações do Formulário Fiscal Americano 1099.


Esse serviço está disponível para os seguintes períodos:

VERSÃO DO PROGRAMA PEOPLESOFT HCM E FSCM	DISPONIBILIDADE	
9.1	1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022	1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

Para adquirir esse serviço, seus PeopleSoft Enterprise Applications devem ser suportados no momento com a Licença e Suporte de Atualização de Software. As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para o PeopleSoft HCM e FSCM serão fornecidas através do My Oracle Support.

As correções e atualizações das versões do PeopleSoft HCM e FSCM cobertas por este serviço serão limitadas à funcionalidade fornecida com a versão mais recente do PeopleSoft HCM e FSCM (por exemplo, PeopleSoft HCM e FSCM versão 9.2) e exclui os recursos obsoletos do produto. Detalhes sobre a funcionalidade descontinuada podem ser encontrados no My Oracle Support, no documento [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#). A Oracle não fornecerá correções ou atualizações antes ou com um escopo maior do que o disponibilizado na versão mais recente do PeopleSoft HCM e do FSCM.

Se você renovar as Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM, sua remuneração de renovação para estes serviços será baseada nas políticas de preço em vigor no momento da renovação. Limites contratuais nas remunerações de



suporte técnico não se aplicam a esses serviços, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Correções de Severidade 1 e Atualizações para o Formulário Fiscal Americano 1099 para PeopleSoft HCM e FSCM não estão sujeitas às políticas de Restabelecimento declaradas acima.

Atualizações Legislativas para Localizações de Folha de Pagamento Global do PeopleSoft 9.2

Atualizações Legislativas para Localizações de Folha de Pagamento Global do PeopleSoft 9.2 (“Localizações de Folha de Pagamento do PeopleSoft 9.2”) está disponível para países selecionados para o Oracle PeopleSoft HCM versão 9.2. Se você adquirir as Localizações de Folha de Pagamento do PeopleSoft 9.2, a Oracle enviará esforços razoáveis para fornecer um ano-calendário de atualizações legislativas relacionadas à folha de pagamento para Gerenciamento de Ausência e Folha de Pagamento Global do PeopleSoft HCM 9.2, inclusive atualizações de início de ano e de término de ano.

As Localizações de Folha de Pagamento do PeopleSoft 9.2 estão disponíveis apenas para os módulos de folha de pagamento do Oracle PeopleSoft HCM versão 9.2 e os países identificados no Seu pedido.

Este serviço está disponível apenas para os seguintes períodos (“ano-calendário”):

Atualizações Legislativas para PeopleSoft 9.2 Localizações de Folha de Pagamento Global	DISPONIBILIDADE
Peoplesoft HCM Versão 9.2	1 de janeiro de 2023 – 31 de dezembro de 2023 1 de janeiro de 2024 – 31 de dezembro de 2024 1 de janeiro de 2025 – 31 de dezembro de 2025 <i>Programa Planejado Além de 2025</i>

As restrições e limitações a seguir se aplicam a:

1. Seu PeopleSoft HCM Versão 9.2 precisa ter suporte em vigor do Suporte e Licença de Atualização de Software. As Localizações de Folha de Pagamento do PeopleSoft 9.2 serão fornecidas pelo My Oracle Support.
2. Qualquer módulo que não seja o Gerenciamento de Ausência e Folha de Pagamento Global do PeopleSoft 9.2, como indicado acima, está especificamente excluído, incluindo, dentre outras coisas, o módulo de Recursos Humanos.
3. As atualizações legislativas para Localizações de Folha de Pagamento Global do PeopleSoft 9.2 não são cumulativas e Você precisa adquirir esse serviço para cada calendário disponível sem pular qualquer ano.
4. Os limites contratuais nas remunerações de suporte técnico não se aplicam às Localizações de Folha de Pagamento do PeopleSoft 9.2, a menos que seja declarado expressamente em contrário no pedido aplicável. As Localizações de Folha de Pagamento do PeopleSoft 9.2 não está sujeito à seção Restabelecimento do Suporte Técnico da Oracle acima.

Correções de Severidade 1 para Business Intelligence Applications 11g Versão 10.2

As Correções de Severidade 1 para Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 (BI Apps 11g R10.2) estão disponíveis apenas para componentes do BI Apps 11g R10.2 incluídos na Sua licença identificada na [Matriz de Certificação do Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2](#) e para os períodos listados abaixo:

CORREÇÕES DE SEVERIDADE 1 PARA BUSINESS INTELLIGENCE APPLICATIONS	DISPONIBILIDADE
Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2	1º de agosto de 2022 – 31 de dezembro de 2023

Se você comprar as Correções de Severidade 1 para BI Apps 11g R10.2 no Seu pedido, a Oracle fornecerá Correções de Severidade 1, atualizações de segurança críticas e conselhos de atualização para os Produtos BI Apps 11g R10.2 para a vigência identificada acima, inclusive o seguinte:

1. Soluções alternativas e/ou correções de solicitações de serviço de Severidade 1 (“SRs”) fornecidas pela Oracle por meio do My Oracle Support em esforços comercialmente razoáveis.
2. Correções e atualizações de segurança críticas periódicas, entregues como observações técnicas, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que representem um risco comercial de Severidade 1 e sujeitas às limitações definidas abaixo.
3. Um workshop de planejamento de atualização do BI Apps 11g R10.2 (“Workshop”) que inclui:
 1. Duas sessões remotas para apresentar uma visão geral dos novos recursos incluídos no BI Apps 11g R10.2 ou superior, que é coberto pela Licença e Suporte de Atualização de Software;
 2. Orientação e aconselhamento remotos da Oracle com relação à preparação e ao planejamento da Sua atualização do BI Apps 11g R10.2, limitada a 4 participantes nomeados por Você.
4. Um Gerente Técnico de Contas (TAM) que atua como um ponto de contato de escalonamento para assistência com o download e os problemas de instalação da correção.

As Correções de Severidade 1 para BI Apps 11g R10.2 estão sujeitas às limitações e exclusões a seguir:

1. Seus Produtos BI Apps 11g R10.2 com Suporte precisam ter suporte em vigor do Suporte e Licença de Atualização de Software.
2. As correções de segurança serão limitadas ao Sistema de Pontuação de Vulnerabilidades Comuns (CVSS) CVSS 7 ou superior, ou como determinado de outro modo a critério exclusivo da Oracle.
3. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para fornecer correções de Severidade 1 e de segurança, bem como atualizações periódicas como observações técnicas a critério da Oracle, sem ultrapassar uma vez por trimestre.

4. O Suporte é limitado aos Produtos BI Apps 11g R10.2 incluídos na Sua licença, especificados na [Matriz de Certificação do Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2](#) e certificados com o Kit de Desenvolvimento Java (JDK) 7.
5. O Suporte para qualquer produto Java, inclusive JDK 7, é especificamente excluído das Correções de Severidade 1 para BI Apps 11g 10.2. Os produtos Java estão sujeitos a políticas de suporte de produto Java e cronogramas em separado, incluindo qualquer JDK 7 necessário.
6. Qualquer atualização funcional, melhoria ou problema associado a Software de Terceiros é especificamente excluída.
7. Qualquer atividade relacionada a novos certificados, especificações ou padrões, como certificação com novas versões de navegadores e/ou sistemas operacionais, é especificamente excluída.
8. Componentes integrados ao Oracle WebLogic Server que dependem de versões de produtos Java sem suporte são excluídos.
9. O suporte para produtos BI Apps 11g 10.2 está disponível apenas para as plataformas especificadas na [Matriz de Certificação do Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2](#).

Correções de Severidade 1 para Fusion Middleware 11g

As Correções de Severidade 1 para Fusion Middleware 11g estão disponíveis apenas para os componentes Fusion Middleware específicos incluídos na Sua licença identificada na tabela abaixo, (“Produtos FMW 11g com Suporte”) e para os períodos listados abaixo:

Product	Version	Availability	Availability
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	Not available
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Internet Directory ("OID")	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023

Se você comprar as Correções de Severidade 1 para Fusion Middleware 11g no seu Pedido, a Oracle fornecerá Correções de Severidade 1, atualizações de segurança críticas e conselhos de atualização para os Produtos FMW 11g com Suporte por um ano calendário, incluindo o seguinte:

1. Soluções alternativas e/ou correções de solicitações de serviço de Severidade 1 ("SRs") fornecidas pela Oracle por meio do My Oracle Support em esforços comercialmente razoáveis.
2. Correções e atualizações de segurança críticas periódicas, incluindo correções de biblioteca de criptografia, em um cronograma determinado pela Oracle, fornecidas exclusivamente a critério da Oracle para problemas que representem um risco comercial de Severidade 1 e sujeitas às limitações definidas abaixo.
3. Um workshop de planejamento de atualização do Fusion Middleware 11g ("Workshop") que inclui:
 - i. Duas sessões remotas para apresentar uma visão geral dos novos recursos incluídos no Oracle Fusion Middleware versão 12c ou superior, que é coberto pela Licença e Suporte de Atualização de Software;
 - ii. Orientação e aconselhamento remotos da Oracle com relação à preparação e ao planejamento da Sua atualização do Oracle Fusion Middleware 11g, limitada a 4 participantes nomeados por Você.

4. Um Gerente Técnico de Contas (TAM) que atua como um ponto de contato de escalonamento para assistência com o download e os problemas de instalação da correção.

As Correções de Severidade 1 para Oracle Fusion Middleware 11g estão sujeitas às limitações e exclusões a seguir:

1. Seus Produtos FMW 11g com Suporte precisam ter suporte em vigor do Suporte e Licença de Atualização de Software.
2. As correções de segurança serão limitadas ao Sistema de Pontuação de Vulnerabilidades Comuns (CVSS) CVSS 7 ou superior, ou como determinado de outro modo a critério exclusivo da Oracle.
3. A Oracle envidará esforços comercialmente razoáveis para fornecer correções de Severidade 1 e de segurança, bem como atualizações periódicas como Correções de Pacote (“BPs”) à critério da Oracle, sem ultrapassar uma vez por trimestre.
4. O Suporte é limitado aos Produtos FMW 11g com Suporte incluídos na Sua licença, especificados na tabela acima e certificados com o Kit de Desenvolvimento Java (JDK) 7.
5. O Suporte para qualquer produto Java, inclusive JDK 7, é especificamente excluído das Correções de Severidade 1 para Fusion Middleware 11g. Os produtos Java estão sujeitos a políticas de suporte de produto Java e cronogramas em separado, incluindo qualquer JDK 7 necessário.
6. Qualquer atualização funcional, melhoria ou problema associado a Software de Terceiros, inclusive atualizações à funcionalidade de criptografia, é especificamente excluída.
7. Qualquer atividade relacionada a novos certificados, especificações ou padrões, inclusive APIs criptográficas de qualquer tipo, como certificação com novas versões de navegadores e/ou sistemas operacionais, é especificamente excluída.
8. Componentes integrados ao Oracle WebLogic Server que dependem de versões de produtos Java sem suporte são excluídos.
9. O Suporte para Produtos FMW 11g com Suporte está disponível apenas para as seguintes plataformas. Todas as plataformas precisam estar nas versões com suporte em vigor pelo fornecedor com Suporte de Correção de Erros.
 - a. Linux
 - b. AIX

Serviços de Suporte para Oracle Linux

A Oracle oferece os serviços de suporte para Oracle Linux aos clientes, independentemente de utilizarem ou não programas da Oracle. Para obter informações sobre os serviços disponíveis, consulte as Políticas de Suporte para Código Aberto da Oracle disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Serviços de Suporte para Oracle VM

A Oracle oferece os serviços de suporte para Oracle VM aos clientes, independentemente de utilizarem ou não programas da Oracle. Para obter informações sobre os serviços

disponíveis, consulte as Políticas de Suporte Técnico para Código Aberto da Oracle disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Oracle Verrazzano Support Services

A Oracle oferece serviços de suporte do Oracle Verrazzano aos clientes, independentemente de utilizarem ou não os programas da Oracle. Para obter informações sobre os serviços disponíveis, consulte as Políticas de Suporte para Código Aberto da Oracle disponíveis em <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Suporte dos Programas Oracle Utilities Live Energy Connect

Se você adquiriu serviços de suporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect em seu pedido antes de 3 de agosto de 2020, a Oracle fornecerá os serviços conforme a descrição [nas Políticas de Suporte Técnico para Software da Oracle para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Se seu pedido de serviços de suporte para Programas Oracle Utilities Live Energy Connect for realizado após 3 de agosto de 2020, a menos que declarado de outra forma em seu pedido, a Oracle fornecerá esses serviços conforme a descrição nas Políticas de Suporte Técnico para Software da Oracle vigentes no momento.

6. SISTEMAS DE SUPORTE AO CLIENTE ATRAVÉS DA INTERNET

My Oracle Support

O My Oracle Support é o site de suporte ao cliente da Oracle para suporte a software. O acesso ao My Oracle Support é regido pelos [Termos de Uso do Portal de Suporte da Oracle](#) publicados na página web do My Oracle Support. Os Termos de Uso do Portal de Suporte da Oracle estão sujeitos a alterações a critério da Oracle. O acesso ao My Oracle Support fica limitado aos seus contatos técnicos designados.

Os seguintes programas Oracle não são atualmente suportados pelo My Oracle Support: Phase Forward (ou seja, InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) e LabPas), Nimbula e MS CRM (para MICROS Systems).

Para suporte ao cliente pela internet para os programas Phase Forward listados acima, consulte a página de [Suporte de Licença de Ciências Biológicas](#).

Oracle Unbreakable Linux Network

O acesso à Oracle Unbreakable Linux Network estará incluído no Suporte e Licença de Atualização de Software para o programa Audit Vault and Database Firewall (anteriormente, os programas Database Firewall e Database Firewall Management Server).

7. FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA PRESTAR SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

A Oracle poderá disponibilizar ferramentas de colaboração (tais como ferramentas que permitem que a Oracle, sob seu consentimento, acesse seu sistema de computador (por exemplo, Oracle Web Conferencing)) e ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão

de dados de configuração (por exemplo, Oracle Configuration Manager)) para auxiliar na resolução de problemas. As ferramentas são licenciadas sob os Termos de [Uso do Portal de Suporte da Oracle](#) e podem estar sujeitas a termos adicionais fornecidos com as ferramentas. Algumas ferramentas são destinadas a coletar informações referentes à configuração do seu ambiente de computador (“dados das ferramentas”) e não acessarão, coletarão, nem armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados comerciais existentes em seu ambiente de computador. Ao usar as ferramentas, você consente com a transmissão de seus dados da ferramenta para a Oracle para efeitos de fornecimento de serviços de suporte técnico reativo e proativo. Além disso, os dados das ferramentas podem ser usados pela Oracle para auxiliá-lo a administrar seu portfólio de produtos Oracle, para conformidade de serviços e licenças e para ajudar a Oracle a melhorar as ofertas de produtos e serviços.

Algumas das ferramentas podem ter sido criadas para se conectar automaticamente ou periodicamente e você poderá não receber uma notificação individual a cada conexão. Você é responsável pela manutenção do gateway de telecomunicação por meio do qual as ferramentas comunicam os seus dados para a Oracle. O uso das ferramentas é voluntário; no entanto, a recusa em usar as ferramentas pode impedir que a Oracle forneça serviços de suporte técnico a você.

Mais detalhes sobre algumas das ferramentas atuais que a Oracle usa para fornecer serviços de suporte técnico, os dados coletados e como estes dados são usados, estão descritos em Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente e no My Oracle Support. Também é possível entrar em contato com seu representante de vendas da Oracle ou ligar para o escritório de Assistência Técnica local para obter mais detalhes relacionados às ferramentas e à disponibilidade.

Se a Oracle declarar expressamente na documentação das ferramentas, políticas de suporte técnico, pedido ou arquivo “read me”, que uma ferramenta é fornecida sob os termos de licença em separado (“Termos em Separado”), então os Termos em Separado regerão seu acesso e uso da ferramenta. Softwares incorporados de terceiros, ou softwares de terceiros, licenciados sob Termos em Separado (por exemplo, Mozilla e LGPL), podem ser necessários para acessar ou executar as ferramentas de acordo com documentação das ferramentas ou arquivos “read me”. Seus direitos para usar uma ferramenta ou licença de software sob Termos em Separado não serão restringidos ou modificados em nenhuma hipótese por seu contrato com a Oracle.

8. PRÁTICAS GLOBAIS DE PROTEÇÃO DE DADOS NO SUPORTE AO CLIENTE

Na medida em que você oferece informações pessoais à Oracle como parte da provisão de serviços de suporte técnico, a Oracle cumprirá o seguinte:

- A Política de Privacidade dos Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; e
- A versão aplicável do Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle, disponível em <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

No fornecimento de serviços de suporte técnico, a Oracle também cumprirá as proteções administrativas, físicas, técnicas e outras proteções aplicáveis, descritas nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#) da Oracle. As Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente estão sujeitas a alterações a critério da Oracle. No entanto, a Oracle não reduzirá substancialmente o nível de segurança especificado nas Práticas Globais de Segurança no Suporte ao Cliente durante o período de serviços desses serviços de suporte técnico. Você é aconselhado a examinar as Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente, ocasionalmente. Para visualizar as alterações que foram feitas, consulte a [Declaração de Alterações](#) (PDF).

Observe que os serviços de suporte técnico não são projetados para acomodar controles especiais de segurança ou privacidade que podem ser exigidos ao armazenar e processar certos tipos de dados sensíveis. Não envie nenhum dado sensível, como informações de saúde protegidas ou dados de cartão de pagamento, que exige controles de segurança e privacidade maiores ou diferentes dos especificados nas [Práticas Globais de Proteção ao Suporte do Cliente](#). Informações sobre como remover dados sensíveis de seu envio estão disponíveis em My Oracle Support em [Doc ID 1227943.1](#).

Não obstante a restrição acima, se você quiser enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável (conforme a definição do termo no Contrato de Processamento de Dados da Oracle para Serviços da Oracle) ou informações de saúde protegidas (“PHI”) sujeitas ao Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”, Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguros de Saúde) à Oracle como parte dos serviços de suporte técnico recebidos, você deve:

- Para PHI, firmar um contrato de associado comercial do HIPAA (conforme aplicável) com a Oracle que referencie e abranja especificamente seus serviços de suporte técnico;
- Enviar informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI apenas em anexos de solicitação de serviço no portal do cliente do My Oracle Support;
- Não incluir nenhuma informação pessoa sujeita à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI no corpo das solicitações de serviço; (exceto as informações de contato exigidas para a Oracle responder à solicitação de serviço);
- Ao ser solicitado pelo My Oracle Support, indicar que o anexo de solicitação de serviço pode conter informações pessoais sujeitas à Lei de Proteção de Dados Europeia Aplicável ou PHI (também pode ser designada como “Dados Pessoais da EEA” no My Oracle Support) ou PHI.

9. DEFINIÇÕES DE SEVERIDADE

Solicitações de serviço para todos os programas Oracle suportados podem ser enviadas por você através de sistemas de suporte ao cliente da Oracle através da Internet ou telefone. O nível de severidade da solicitação de serviço será definido por você e pela Oracle e deverá se basear nas definições especificadas abaixo.

Severidade 1 (Interrupção Crítica)

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

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

Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora. Para os esforços de resposta associados ao Suporte Premier para Oracle Communications Network Software e Suporte Sustentado e Suporte da Oracle Communications Network, consulte Suporte Premier e Sustentado para Oracle Communications Network e Suporte Sustentado e Suporte da Oracle Communications Network, acima.

Exceto onde especificado em contrário, a Oracle fornece suporte 24 horas para solicitações de serviço de Severidade 1 para programas suportados (a OSS trabalhará 24x7 até que o problema seja resolvido) quando você permanece ativamente envolvido com a OSS trabalhando para encontrar uma resolução para sua solicitação de serviço de Severidade 1. Você deverá informar à OSS um contato durante esse período de 24x7, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções. Você deverá determinar o grau de severidade com muita atenção, para que as situações de Severidade 1 válidas possam receber a atenção necessária por parte da Oracle.

Severidade 2 (Redução Significativa)

A perda do serviço é significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

Severidade 3 (Problema Técnico)

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

Severidade 4 (Orientação Geral)

Você solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

10. TERMOS ESPECÍFICOS DE SUPORTE HYPERION E AGILE

Para pedidos feitos com base em um contrato master Hyperion ou com base em um contrato master da Agile, os termos abaixo se aplicam no que se referem aos serviços de suporte que você adquiriu.

Garantias, Ressalvas e Recursos Exclusivos

A Oracle garante que os serviços de suporte técnico serão prestados de maneira profissional e consistente com os padrões do setor. Você deverá notificar a Oracle sobre quaisquer problemas na garantia dos serviços de suporte técnico, no prazo de 90 dias, a contar da data da prestação dos serviços de suporte técnico deficientes.

PARA QUALQUER VIOLAÇÃO DAS GARANTIAS ACIMA, SEU RECURSO EXCLUSIVO, E A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA ORACLE SERÁ A REEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO CONSIDERADOS DEFICIENTES OU, SE A ORACLE NÃO PUDE CORRIGIR SUBSTANCIALMENTE UMA VIOLAÇÃO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, VOCÊ PODERÁ RESCINDIR OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.

NA MEDIDA PERMITIDA POR LEI, ESTAS GARANTIAS SÃO EXCLUSIVAS E NÃO EXISTEM OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E DE ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM.

Limitação de Responsabilidade

NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, OU QUAISQUER LUCROS CESSANTES, PERDAS DE DADOS OU USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA ORACLE POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS AO SEU PEDIDO, SEJA CONTRATUAL OU EXTRA CONTRATUAL, OU DE OUTRA FORMA, LIMITAR-SE-Á AO VALOR DAS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE NO SEU PEDIDO E, SE TAIS DANOS FOREM RESULTADO DO SEU USO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ESSA RESPONSABILIDADE LIMITAR-SE-Á ÀS REMUNERAÇÕES PAGAS À ORACLE PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DEFICIENTES QUE DERAM ORIGEM À RESPONSABILIDADE.

Para pedidos feitos com base em um contrato master da Hyperion, os termos abaixo se aplicam no que se referem aos serviços de suporte que você solicitou.

Confidencialidade

Em virtude da sua aquisição, as partes poderão ter acesso a informações que sejam confidenciais entre elas ("informações confidenciais"). Ambas as partes concordam em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas conforme a sua aquisição. As informações confidenciais devem estar limitadas aos termos e preços da sua solicitação, e a todas as informações claramente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.

Informações Confidenciais de uma das partes não incluirão informações que: (a) sejam ou se tornem parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte; (b) estavam na posse legítima da outra parte antes da divulgação e que não tenham sido obtidas pela outra parte direta ou indiretamente da parte divulgadora; (c) são legitimamente divulgadas a outra parte por uma terceira parte sem restrição sobre a divulgação; ou (d) sejam desenvolvidas independentemente pela outra parte.

Ambas as partes concordam em manter em confidencialidade as informações confidenciais da outra parte por um prazo de três anos contados da data da divulgação. Ambas as partes concordam ainda em divulgar informações confidenciais apenas àqueles funcionários ou agentes que estejam obrigados a protegê-las contra divulgação não autorizada. Nada deverá impedir qualquer uma das partes de divulgar os termos ou preços previstos no pedido em qualquer processo judicial decorrente ou relacionado com o pedido, ou de divulgar as informações confidenciais a uma autoridade governamental federal ou estadual, conforme exigido por lei.

11. INFORMAÇÕES DE CONTATO

Os números de telefone e informações de contato estão disponíveis na página de suporte da Oracle localizada [aqui](#).