
Zmluva o poskytovaní služieb technickej podpory

spoločnosti ORACLE číslo 9-190810-04/SR

uzavretá podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Medzi zmluvnými stranami

1. ORACLE Slovensko, spol. s r.o.,

so sídlom Galvaniho Business Center IV., Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 690 721, IČ DPH: SK2020309357

Meno zástupcu oprávneného konať v mene spoločnosti:

Ing. Maroš Herda, konateľ

Bankové spojenie :

TATRA BANKA, a.s., číslo účtu : 2625740374/1100

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 11027/B

Poverený zamestnanec na konanie vo veciach zmluvy a zodpovedný za jej plnenie, telefón, fax,:

Veronika Kostolanská

Oracle support sales

Tel: 02/57 288 626

Fax: 02/57 288 100

(ďalej iba "dodávateľ")

a

2. Pôdohospodárska platobná agentúra,

so sídlom Dobrovičova 12, 815 26 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 307 94 323

IČ DPH: 2021781630

V zastúpení: Ing. Vadim Haraj, generálny riaditeľ

Bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava

Číslo účtu: výdavkový 7000116152/8180

Rozpočtová organizácia zriadená zákonom č. 473/2003 Z. z. v znení neskorších predpisov, s pôsobnosťou podľa zákona č. 543/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov

Poverený zamestnanec na konanie vo veciach zmluvy a zodpovedný za jej plnenie, telefón, fax,:

Miroslav Gúčík

Riaditeľ sekcie IT

Tel: +421 915 762 205

(ďalej iba "objednávateľ")

Článok 1. Predmet zmluvy

Ods. 1. Predmetom tejto zmluvy je obnova služieb technickej podpory (ďalej len „služby technickej podpory“), poskytovaná dodávateľom, ktorá obsahuje službu **Software Update License & Support** (nové verzie programov; servisné aktualizácie; dočasné opravy programov; nové verzie dokumentácie a obmedzený prístup k informáciám o oprave chýb a dočasných opravách programov na My Oracle Support; asistencia s požiadavkami na službu (SRs) 24 hodín x 7 dní v týždni; prístup do My Oracle Support (24x7 on-line elektronické technické služby); možnosť zakladania SRs prostredníctvom My Oracle Support; počas pracovných hodín poskytovanie zákazníckych služieb, ktoré nemajú technický charakter (napr. pomoc s identifikovaním CSI, asistencia s prihlásením do My Oracle Support)) pre obdobie **od 1. januára 2011 do 31. decembra 2011**, k licenciám uvedeným v Prílohe č. 1: „Zoznam licencií s technickou podporou Software Update License & Support“.

Ods. 2. Služby technickej podpory sú poskytované v súlade s podmienkami licenčnej zmluvy „Zmluva o poskytovaní licencií a služieb Oracle“ uzavretej medzi Oracle Slovensko, spol. s r.o IČO: 35 690 721 a Pôdohospodárskou platobnou agentúrou z 29.10.2004.

Pravidlá „Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle“ podliehajú zmene počas platnosti tejto zmluvy a aktuálna verzia pravidiel „Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle“ je dostupná na adrese: <http://www.oracle.com/support/collateral/oracle-technical-support-policies.pdf>.

Aktuálna súčasná verzia pravidiel „Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle“ platná ku dňu podpisu tejto zmluvy je zadefinová v prílohe č. 2: „Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle“ ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť (ďalej len „pravidlá“)

Pravidlá sa uplatňujú iba v rozsahu plnenia tejto zmluvy.

Článok 2. Poplatok a platobné podmienky

Ods. 1. Poplatok za obnovené služby technickej podpory na obdobie od 1.1.2011 do 31.12.2011 uvedený v článku 1. tejto zmluvy je stanovený dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. a je detailne uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy „Detailná kalkulácia poplatkov Software Update License & Support“, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

Výsledný poplatok za služby technickej podpory uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy: „Detailná kalkulácia poplatkov Software Update License & Support“

je vo výške **123 203, 50- EUR bez DPH.**

Sadzba DPH je 20%

Celková výška DPH je 24 640,70 EUR.

Celkový zmluvný poplatok s DPH je 147 844,20 EUR, slovom
jedenstoštyridsaťsedemtisícosemstoštyridsaťštyri eur a dvadsať eurocentov.

Faktúry spoločnosti Oracle budú obsahovať aplikovateľnú daň (DPH). Ak dôjde k zákonnej zmene sadzby DPH, konečná cena s DPH sa vypočíta podľa aktuálne platnej sadzby DPH.

Ods. 2. Fakturovaný poplatok za ročnú technickú podporu je splatný kvartálne pozadu a bude uhradený objednávateľom v lehote 30 kalendárnych dní od vystavenia daňového dokladu dodávateľom. Za dátum vzniku daňovej povinnosti bude považovaný dátum vystavenia daňového dokladu.

Ods. 3 Fakturácia poplatkov sa uskutočňuje v mene Euro. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne údaje, je objednávateľ oprávnený ju do dátumu jej splatnosti vrátiť dodávateľovi. Dodávateľ takúto faktúru opraví alebo vystaví novú faktúru, s vyznačením novej lehoty splatnosti.

Ods. 4. Celkový zmluvný poplatok s DPH za obnovené služby technickej podpory Oracle, ktorá bola objednaná, sa nedá zrušiť ani refundovať. Uvedené ustanovenie v tomto odseku sa neuplatní pri odstúpení od tejto zmluvy a objednávateľ má právo na vrátenie pomernej časti z celkového poplatku zaplateného za služby technickej podpory. Odstúpenie od zmluvy je účinné doručením písomného oznámenia dodávateľovi o odstúpení od tejto zmluvy.

Ods.5. Objednávateľ môže vypovedať poskytovanie služieb technickej podpory kedykoľvek s výpovednou lehotou 30 dní odo dňa doručenia výpovede. Učinená výpoveď neoslobodzuje objednávateľa od povinnosti hradiť poplatky za poskytnuté služby technickej podpory, ak spoločnosť Oracle Slovensko, spol. s r.o. neukončí poskytovanie služieb všetkým používateľom programov, alebo ak sa podstatne nezmení náplň služieb technickej podpory poskytovanej, resp. ponúkanej všetkým užívateľom programov. V opačnom prípade má objednávateľ právo na vrátenie pomernej časti celkového poplatku zaplateného za služby technickej podpory.

Spoločnosť Oracle Slovensko, spol. s r.o. môže vypovedať poskytovanie služieb technickej podpory, ak objednávateľ poruší zmluvné povinnosti tejto zmluvy, na ktoré bol objednávateľ písomne upozornený a v primeranej lehote určenej v písomnom oznámení tieto neodstránil. Výpovedná lehota činí 30 dní odo dňa doručenia výpovede.

Článok 3. Čas a miesto plnenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2011
2. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je Pôdohospodárska platobná agentúra

Článok 4. Záverečné ustanovenia

Ods. 1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvoma zmluvnými stranami. V zmysle § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka táto zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.

Ods 2. Táto zmluva je povinne zverejňovaná podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

Ods 3. Zmluvné strany výslovne súhlasia so zverejnením tejto zmluvy a dodatkov v centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády SR. Zverejnenie zmluvy nie je porušením alebo ohrozením obchodného tajomstva.

Ods 4. Zmluvné strany berú na vedomie, že v prípade nezverejnenia tejto zmluvy do troch mesiacov od jej uzavretia platí v zmysle ustanovenia § 47a ods. 4 Občianskeho zákonníka, že k uzavretiu tejto zmluvy nedošlo.

Ods 5. Právne vzťahy v tejto zmluve neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Ods. 6. Túto zmluvu možno meniť očíslovanými písomnými dodatkami so súhlasom oboch zmluvných strán.

Ods 7. Pre doručenie akejkoľvek písomnosti na poslednú určenú adresu platí, že povinnosť doručenia písomnosti je splnená, keď ju adresát prevezme, odmietne prevziať alebo dňom, keď ju pošta vrátila odosielajúcej strane ako nedoručenú.

Ods. 8. Práva a povinnosti zmluvných strán, zodpovednosť za vady, zodpovednosť za škody a reklamácie sú definované v licenčnej zmluve „Zmluva o poskytovaní licencií a služieb Oracle“ uzavretej medzi Oracle Slovensko, spol. s r.o IČO: 35 690 721 a PPA zo dňa 29.10.2004 akceptovaných pri nadobudnutí licencií, na ktoré boli poskytnuté práva na ich používanie

Ods. 9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 – „Zoznam licencií s technickou podporou Software Update License & Support“

Príloha č. 1 – „Detailná kalkulácia poplatkov Software Update License & Support“

Príloha č.2 Pravidlá „Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle“

Ods. 10. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane dva rovnopisy.

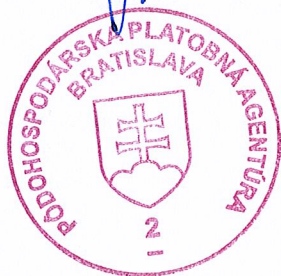
Za objednávateľa

Meno: Ing. Vadim Haraj

Funkcia: generálny riaditeľ

Dátum: 13.05.2011

Podpis:



Za dodávateľa

Meno: Ing. Maroš Herda

Funkcia: konateľ

Dátum: 12.5.2011

Podpis:

ORACLE

Oracle Slovensko spol. s r.o.
Galvaniho Business Center IV.
Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
Tel.: 02/5728 8111 Fax: 02/5728 8100
IČO: 35690721, IČ DPH: SK2020309357

Príloha č. 1 k zmluve 9-190810-04/SR

Pôdohospodárska platobná agentúra
Dobrovičova 12
815 26 Bratislava
Slovakia

Zoznam licencií s technickou podporou Software Update License & Support

Kontrakt#	Produkt	CSI	Počet	Typ licencie	Číslo licencie
2018342	Internet Application Server Enterprise Edition - Processor	14266004	8	FULL USE	SK-230304-521
2018342	Oracle Database Enterprise Edition - Processor	14266004	8	FULL USE	SK-230304-521
2018342	Real Application Clusters - Processor	14266004	8	FULL USE	SK-230304-521
2018342	Internet Application Server Standard Edition - Processor	16373813	2	FULL USE	SK-200509-754
2018342	Identity and Access Management Suite - Employee User	16373813	100	FULL USE	SK-200509-754

Detailná kalkulácia poplatkov Software Update License & Support

Kontrakt#	Produkt	CSI	Počet	Typ licencie	Číslo licencie	Cena	Mena
2018342	Internet Application Server Enterprise Edition - Processor	14266004	8	FULL USE	SK-230304-521	39 533,82	EUR
2018342	Oracle Database Enterprise Edition - Processor	14266004	8	FULL USE	SK-230304-521	52 711,80	EUR
2018342	Real Application Clusters - Processor	14266004	8	FULL USE	SK-230304-521	26 355,88	EUR
2018342	Internet Application Server Standard Edition - Processor	16373813	2	FULL USE	SK-200509-754	3 257,04	EUR
2018342	Identity and Access Management Suite - Employee User	16373813	100	FULL USE	SK-200509-754	1 344,96	EUR

SPOLU bez DPH:	123 203,50	EUR
DPH:	24 640,70	EUR
SPOLU s DPH:	147 844,20	EUR

Pravidlá „Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle“

Začiatok účinnosti: 1. február 2011.

PREHLAD

Pokiaľ nie je stanovené inak, tieto zásady technickej podpory sa majú aplikovať na technickú podporu všetkých produktových liniek software Oracle.

Výrazy "vy" a "váš" sa týkajú fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá si objednala technickú podporu od firmy Oracle alebo niektorého jej autorizovaného distribútora.

Aby sa získala technická podpora poskytovaná od Oracle Support Services ("OSS") – Podpornými službami Oracle – tak, ako je uvedené v sekcii Oracle Technical Support Levels – Technické podporné úrovne Oracle, musia byť všetky programy riadne licencované.

Technická podpora sa poskytuje pre problémy (vrátane problémov, ktoré ste sami spôsobili), ktoré sú riešiteľné v aktuálnom podporovanom vydaní niektorého nezmeneného licencovaného programu od Oracle, a na certifikovanom hardware, databáze a konfigurácii operačného systému, tak, ako je špecifikované vo vašej objednávke alebo programovej dokumentácii.

Informácie o vydaní produktu a podporovaných platformách pre všetky programy Oracle, okrem Phase Forward, sú dostupné pomocou webového orientovaných zákazníckych podporných systémov Oracle – viď dole uvedenú sekciu Web-Based Customer Support Systems (Webovo orientované zákaznícke podporné systémy). Informácie o vydaní produktu a podporovaných platformách pre programy Phase Forward vám budú poskytnuté písomne.

Firma Oracle bude poskytovať technickú podporu v súlade so zásadami ochrany osobných údajov dostupných na <http://www.oracle.com/html/services-privacy-policy.html>.

Tieto Zásady technickej podpory môžu odkazovať na bývalé zmluvy PeopleSoft ako "Software Support Services Terms and Conditions (Podmienky a náležitosti softvérových podporných služieb)", na bývalé zmluvy Siebel ako "Maintenance Services Policy (Zásady údržby)", na bývalé zmluvy Hyperion ako "Standard Maintenance Program (Program štandardnej údržby)", na bývalé zmluvy Agile ako "product support policy (Zásady podpory produktu)", na bývalé zmluvy BEA ako "Support Services" policies (Zásady podporných služieb), na bývalé zmluvy Haley ako "Support Maintenance Agreement (Zmluva o podpore údržby)", na bývalé zmluvy mValent ako "Maintenance and Technical Support Agreement (Zmluva o údržbe a technickej podpore)", na bývalé zmluvy AmberPoint ako "Maintenance and Support Schedule 2.0 (Údržba a podpora, rozpis 2.0)" a na bývalé zmluvy Phase Forward ako "Phase Forward Licensee Support Services Policy (Zásady podporných služieb majiteľa licencie Phase Forward)".

Podľa uváženia firmy Oracle môžu byť tieto Zásady technickej podpory podrobené zmenám; v každom prípade, zmeny zásad Oracle nebudú mať za následok žiadnu materiálovú redukciu na úrovni služieb poskytovaných podporovaným programom počas platnosti obdobia podpory (definovanej nižšie), za ktorú boli zaplatené poplatky za technickú podporu.

Na zobrazenie vykonaných zmien pozri priložené [Statement of Changes](#) (PDF) – Stanovenie zmien (vo formáte PDF).

SUPPORT TERMS

Technical Support Fees

Preklad: Support terms – podmienky podpory, technical support fees – poplatky za technickú podporu.

Poplatky za technickú podporu sú splatné ročne ešte pred začatím obdobia podpory, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke alebo finančnom alebo platobnom kontrakte s firmou Oracle alebo niektorou jej pobočkou stanovené inak. Váš záväzok platiť si z vašej strany vyžaduje vypracovať s Oracle objednávku na technickú podporu (napr. nákupnú objednávku, skutočnú platbu alebo inú odsúhlasenú metódu platby). Faktúra bude vystavená len na základe obdržaného vášho záväzku platiť a bude zaslaná na adresu, ktorú si stanovíte. Nezaplatenie faktúry bude mať za následok ukončenie podpory.

Obdobie podporovania

Technická podpora bude platná od dátumu jej účinnosti uvedeného vo vašej objednávke, pokiaľ tam nie je stanovené inak. Ak bola vaša objednávka predložená cez Oracle Store, dátum účinnosti je deň, kedy bola vaša objednávka akceptovaná od Oracle. Pokiaľ nie je v objednávke stanovené inak, podmienky technickej podpory od Oracle, vrátane tvorby cien, sú stanovené na 12 mesačné obdobie podporovania (ďalej v texte ako "obdobie podporovania"). Všetky služby technického podporovania objednané na nejaké obdobie podporovania ako aj príslušné poplatky sú nezrušiteľné a nerefundovateľné. Oracle nie je povinný poskytovať technickú podporu po skončení obdobia podporovania.

Súbor licencií

Každý súbor licencií pozostáva zo (i) všetkých vašich licencií na niektorý program, vrátane niektorých variant* (napr. Database Enterprise Edition and Enterprise Edition Options; Purchasing and Purchasing Options – Nákup a Varianty nákupu), Enterprise Manager* (napr. Database Enterprise Edition a Diagnostics Pack) alebo samoobslužného modulu* (napr. Human Resources and Self-Service Human Resources – Ľudské zdroje a Samoobslužné ľudské zdroje), licencovaného pre takéto programy, alebo (ii) všetkých vašich licencií na niektorý program, ktoré zdieľajú rovnaký zdrojový kód**. Vývojové a predváždacie licencie dostupné cez Oracle Partner Network alebo Oracle Technology Network nie sú v definícii žiadneho súboru licencií zahrnuté. Pre programy Crystal Ball je súbor licencií definovaný ako tie isté licencie niektorého programu, obsiahnutého v danej objednávke.

* ako je uvedené v cenníku Oracle,

** programy, ktoré zdieľajú rovnaký zdrojový kód, sú:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One a Personal Edition.
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition a Internet Application Server Standard Edition One.
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard, WebLogic Suite a Web Tier.

Pre objasnenie, ak ste partner firmy Oracle a poskytujete niektorému koncovému užívateľovi podporu v prvej línii (napr. Embedded Software License ("ESL"), Application Specific Full Use ("ASFU") alebo niektorej inej podpory prvej línie, autorizovanej od Oracle), súbor licencií bude pozostávať zo všetkých licencií programu (-ov) pre koncového užívateľa, vloženého alebo obsiahnutého v Application Package na základe ESL Distribution Agreement, ASFU Distribution Agreement alebo inej distribučnej zmluvy uzavretej medzi vami a Oracle. Ak má tento koncový užívateľ aj Full Use licencie (tzv. licencie Plného využívania) priamo podporované vami, potom tieto Full Use licencie musia byť tiež podporované na rovnakej úrovni ako licencie ASFU alebo ESL.

Ak Oracle poskytuje podporu prvej línie pre všetky licencie ASFU a Full Use niektorého koncového užívateľa, potom aj tieto ASFU aj Full Use licencie musia byť podporované na rovnakej úrovni. V každom prípade, ak Oracle poskytuje podporu prvej línie pre Full Use licencie pre niektorého koncového užívateľa a vy mu poskytujete podporu prvej línie pre licencie ASFU alebo ESL, potom tieto licencie nebudú považované za súčasť toho istého licenčného súboru pod zásadami prispôsobovania úrovne servisu Oracle.

Úrovne prispôsobovania servisu

Pri zaobstarávaní technickej podpory musia byť všetky licencie v ľubovoľnej danej licenčnej sade podporované podľa tej istej úrovne servisu technickej podpory (napr. Software Update License & Support) alebo nepodporované. Ak pridáte Extended Support – Rozšírenú podporu, musíte však udržiavať Software Update License & Support pre celý súbor licencií; vzhľadom na dostupnosť, musíte si zaobstarieť Extended Support pre všetky licencie niektorej špecifickej verzie vydania niektorého programu v prípade, ak kúpite Extended Support pre niektorú licenciu v tejto verzii vydania. V rámci súboru licencií nemôžete podporovať len nejakú časť tohto súboru (podsúbor); súbor licencií musí byť redukovaný ukončením niektorých nepodporovaných licencií. Každé ukončenie licencie musíte vykonať písomne.

Obnovenie technickej podpory od Oracle

V prípade, ak sa technická podpora z rôznych príčin prestala vykonávať alebo nebola pôvodne zakúpená, pri začatí ďalšej technickej podpory sa stanoví poplatok za jej obnovenie. Obnovovacie poplatky sú rovné 150% z hodnoty naposledy zaplatených poplatkov za podporu alebo 150% z posledne publikovaného cenníka technickej podpory pre tento licencovaný program mínus aplikovateľná štandardná zľava, publikovaná v Oracle Store ("štandardná zľava"), platná v čase tejto obnovy, ak podpora pre relevantné programy nebola pôvodne zakúpená, úmerne rozdelená odo dňa, kedy bola technická podpora objednaná, ku dňu, kedy sa technická podpora prestala vykonávať (alebo dátumu, kedy sa objednala licencia, v prípade, ak technická podpora nebola nikdy zakúpená). Používajú sa aplikovateľné obnovovacie nastavenia. Ak sa stanovili poplatky za obnovu, je možné zakúpiť technickú podporu na rok nasledujúci za obdobím podpory za dodatočnú cenu technickej podpory, vypočítanú na základe dĺžky doby, počas ktorej bol licencovaný program bez podpory (tzv. "go-forward support fee – zálohový poplatok za podporu"). Ak je obdobie nevykonávania podpory menšie ako 6 mesiacov, zálohový poplatok za podporu sa vypočíta na základe posledne publikovaného cenníka technickej podpory mínus aplikovateľná štandardná zľava, platná v čase tejto obnovy. Ak je obdobie nevykonávania podpory 6 mesiacov alebo viac, zálohový poplatok za podporu sa vypočíta na základe posledne zaplatenej ceny za technickú podporu. Ak nie je podpora obnovovaná pre celý súbor licencií alebo ak je podpora vykonávaná len pre niektorý podsúbor licencií z nejakej objednávky, potom sa budú aplikovať zásady "License Set - Súbor licencií", "Matching Service Levels – Úrovne zodpovedajúceho servisu" a "Pricing following Reduction of Licenses or Support Level – Oceňovanie kvôli znižovaniu licencií alebo úrovne podpory". V cene za obnovu a v zálohovej cene za podporu sú zahrnuté aplikovateľné obnovovacie nastavenia.

Oceňovanie kvôli znižovaniu licencií alebo úrovne podpory

Oceňovanie podpory je založené na úrovni podpory a objeme licencií, pre ktoré je podpora objednaná. V prípade, ak sa niektorý podsúbor licencií pre niejakú objednávku ukončí alebo ak je úroveň podpory znížená, podpora ostávajúcich licencií na danú licencovanú objednávku bude ocenená pomocou cenníka technickej podpory Oracle, platného v čase tohto ukončenia alebo zníženia, mínus aplikovateľná štandardná zľava. Táto cena podpory neprevyší predchádzajúce poplatky za podporu, zaplatené za zvyšné licencie ako aj za ukončené alebo nepodporované licencie, a nebude znížená pod hodnotu predchádzajúcich poplatkov za podporu, zaplatených za naďalej podporované licencie. Ak objednávka licencie, u ktorej boli licencie ukončené, stanovila určité dodržiavanie ceny pre dodatočné licencie, potom podpora pre všetky licencie objednané na základe tohto dodržania ceny bude ocenená pomocou cenníka technickej podpory Oracle, platného v čase tohto zníženia, mínus aplikovateľná štandardná zľava.

Balíky zákazníckych aplikácií

Technická podpora nemôže byť pre jednotlivý programový modul v rámci niektorého balíka zákazníckych aplikácií prerušená.

Nepodporované programy

Zákazníci s nepodporovanými programami nie sú oprávnení sťahovať alebo prijímať aktualizácie, vydávané návody na údržbu, úpravy, telefonickú asistenciu alebo iné technické podporné služby pre nepodporované programy. Takisto sa CD nosiče alebo programy zakúpené alebo stiahnuté pre skúšobnú prevádzku, pre používanie s inými podporovanými programami alebo zakúpené alebo stiahnuté ako náhradné médiá, nemôžu používať na aktualizáciu akéhokoľvek nepodporovaného programu.

Technické kontakty

Vaším technickým kontaktom môže byť komunikácia medzi vami a OSS ohľadne technickej podpory programov. Vaše technické kontaktné osoby musia absolvovať minimálne úvodné základné produktové školenie a, ak je potrebné, aj dodatočné školenie vhodné pre špecifické úlohy alebo implementačnú fázu, používanie špecializovaných produktov resp. ich prienik. Vaše technické kontaktné osoby musia ovládať programy Oracle a vaše prostredie Oracle pre účely pomoci pri riešení systémových problémov ako aj pri asistovaní pracovníkom Oracle pri analyzovaní a riešení servisných požiadaviek. Pri výskyte nejakej servisnej požiadavky musí váš technický kontakt mať základné znalosti o vzniknutom probléme ako aj schopnosť vysvetliť tento problém za účelom asistencie pracovníkom Oracle pri diagnostikovaní daného problému. Aby sa zamedzilo problémom pri poskytovaní služieb, ste povinní informovať OSS o každej zmene zodpovedných kontaktných osôb.

Pri objednávke Software Update License & Support môžete vymenovať jedného (1) hlavného a (4) ďalších (náhradných) zamestnancov ("technický kontakt") na každý súbor licencií, ktorí budú v kontakte s OSS. Pri každých 250 000,- USD čistých poplatkov za podporu na jeden súbor licencií máte možnosť určiť dodatočne dve (2) hlavné a štyri (4) náhradné technické kontaktné osoby. Váš hlavný technický kontakt bude zodpovedný za (i) dozor nad vašou aktivitou ohľadne servisných požiadaviek, (ii) vývoj a analýzu procesov vyhľadávania chýb v rámci vašej organizácie. Náhradné osoby technického kontaktu budú zodpovedné za riešenie užívateľských problémov. Za vymenovanie ďalších osôb technického kontaktu môžete byť zaťažení dodatočnými poplatkami.

Oracle môže kontrolovať servisné požiadavky od vašich osôb technického kontaktu, a na základe toho vám môže doporučiť špeciálne školenie za účelom zamedzenia vyžadovania takých požiadaviek, ktoré by mohli byť týmto školením vyriešené.

Aktualizácie programov

"Aktualizácia" (update) znamená následné vydanie programu, ktorý Oracle všeobecne dáva k dispozícii pre programové licencie pre svojich podporovaných zákazníkov bez dodatočných licenčných poplatkov, okrem uvádzacích poplatkov, ak sa aplikujú, a to tak, že si objednáte technickú podporu obsahujúcu softwareové aktualizácie pre tieto licencie na príslušné časové obdobie. Aktualizácie neobsahujú žiadne vydanie, voľbu alebo budúci program, ktorý Oracle licencuje zvlášť. Aktualizácie sa poskytujú, keď sú k dispozícii (určuje to Oracle); nemusia pritom obsahovať všetky verzie, ktoré boli predtým k dispozícii pre niektorý program zakúpený cez Oracle. Oracle nemá povinnosť vyvíjať budúce programy alebo funkcie. Všetky dostupné aktualizácie vám budú dodané alebo dané k dispozícii na stiahnutie. Pri dodaní obdržíte jednu kópiu aktualizácie pre každý podporovaný operačný systém, pre ktorý boli objednané programové licencie. Budete zodpovední za kopírovanie, sťahovanie a inštalovanie týchto aktualizácií.

Konfiguračný správca Oracle

Oracle poskytuje spolu s niektorými svojimi programami aj tzv. Oracle Configuration Managera (OCM) – Konfiguračného správcu Oracle. OCM je nástroj, ktorý pomáha zbierať a odosielať vaše konfiguračné údaje do Oracle, aby sme mohli efektívnejšie odpovedať na vaše servisné požiadavky. OCM je napojený na Oracle cez internet. Pri spojení však nemôžete prijímať žiadne ďalšie separátne informácie. Preto OCM môžete vypnúť, v každom prípade vás však od toho dôrazne odhovráame, pretože to by obmedzovalo našu schopnosť poskytovať vám naše služby. Viacej informácií o tomto nástroji nájdete na <http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html>. Používaním tohto nástroja dávate súhlas na prenos vašich konfiguračných informácií do Oracle.

OCM nesprístupňuje, nezbera a neuchováva žiadne osobné identifikovateľné informácie (okrem technických podporných kontaktných informácií) alebo súbory obchodných údajov uložených vo vašom softwareovom prostredí. Konfiguračné údaje poskytované firme Oracle cez softwareové nástroje sa uchovávajú v schránkach chránených heslami. Pri riešení servisných požiadaviek a poskytovaní doporučení ohľadne konfigurácie vášho prostredia a umiestnenia programov bude potrebná vaša pomoc. Okrem toho, pretože sa konfiguračné informácie budú aktualizovať, Oracle vás môže požiadať o asistenciu pri manažovaní vášho Oracle produktového portfólia, pri dodržiavaní licencií a služieb ako aj pri pomoci pre Oracle na zlepšovaní produktových a servisných ponúk pre vás.

Plán splátok, financovanie a leasingové zmluvy

Poplatky za technickú podporu splatné podľa splátkového kalendára, financovania alebo leasingových zmlúv medzi vami a Oracle alebo niektorou pobočkou Oracle ("splátkový kalendár") sú splatné v súlade s náležitosťami a podmienkami takéhoto plánu splátok; technická podpora sa však musí objednať na základe podmienok aplikovanej objednávky.

Podpora životnosti

Podpora životnosti pozostáva z nasledovných úrovní servisu:

- Premier Support (tiež odkazujúca na a dokumentovaná vo vašej objednávke ako "Software Update License & Support")
- Extended Support (Rozšírená podpora - ak je ponúkaná)
- Sustaining Support (Udržiavacia podpora).

Popis služieb dostupných pod úrovňami Premier Support, Extended Support a Sustaining Support sa nachádza v doleuvedených Oracle Technical Support Levels (Úrovne technickej podpory Oracle).

Ak sa ponúka, Premier Support bude dostupný počas piatich rokov od dátumu sprístupnenia tohto Oracle programu, okrem doleuvedených prípadov.

Na základe dostupnosti, pre špecifické vydania môže byť táto podpora rozšírená pomocou Extended Support o ďalšie tri roky.

Prípadne táto podpora môže byť rozšírená pomocou Sustaining Support, ktorá bude dostupná, pokiaľ budete udržiavať vašu technickú podporu pre vaše Oracle licencie.

Vid' aj priložený dokument pod názvom ["Lifetime Support Policy: Coverage for Server Technologies \(Zásady podpory životnosti: Pokrytie pre serverové technológie\)"](#) (PDF) pre špecifické programy serverovej technológie, ktoré sú alebo budú pokryté zásadami Podpory životnosti.

Vid' aj priložený dokument pod názvom ["Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware \(Zásady podpory životnosti: Pokrytie pre spojenie middleware\)"](#) (PDF) pre špecifické programy spojenia middleware, ktoré sú alebo budú pokryté zásadami Podpory životnosti.

Vid' aj priložený dokument pod názvom ["Lifetime Support Policy: Coverage for Applications \(Zásady podpory životnosti: Pokrytie pre aplikácie\)"](#) (PDF) pre špecifické aplikačné programy, ktoré sú alebo budú pokryté zásadami Podpory životnosti.

Vid' aj priložený dokument pod názvom ["Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications \(Zásady podpory životnosti: Pokrytie pre maloobchodné aplikácie\)"](#) (PDF) pre špecifické programy maloobchodnej aplikácie, ktoré sú alebo budú pokryté zásadami Podpory životnosti.

Poznámky:

1. Active Reasoning, ContextMedia, Notiva, a Sigma Dynamics a iné programy a vydania, ktoré majú už nepodporované údaje umiestnené v My Oracle Support, sú vylúčené z Lifetime Support policy (Zásad podpory životnosti).
2. Pre programy PeopleSoft Enterprise, ktoré boli po predchádzajúcich 4 rokoch platnosti zásad podpory vyradené, bude dostupný Sustaining Support, pokiaľ budete udržiavať vašu technickú podporu pre tieto programy.
3. Až do šiestich (6) rokov od dátumu vydania licencovaného software pre programy PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne a JD Edwards World budú k dispozícii aktualizácie daní a regulačné zmeny*. Až do piatich (5) rokov od dátumu vydania licencovaného software pre programy PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne a JD Edwards World budú k dispozícii popisy aktualizácií, nové softwareové zmeny a informácie o najnovších vydaniach.

* aktualizácie daní a regulačné zmeny sa vzťahujú na tie aktualizácie, ktoré sa venujú zmenám daní resp. regulačným zmenám, ktoré sú všeobecne dostupné podobne umiestneným licenciám PeopleSoft software, len na báze, či a kedy sú dostupné.

4. PeopleTools program od Oracle, ktorý bol poskytnutý spolu s vydaním niektorého aplikačného programu PeopleSoft, bude podporovaný, pokiaľ bude podporované vydanie takého aplikačného programu. Certifikácie zmien a platformy pre niektoré menšie vydanie PeopleTools budú poskytované až do 12 mesiacov po všeobecnom sprístupnení nasledujúceho menšieho vydania alebo keď Oracle oznámi, že už viac nebude vykonané žiadne vydanie; do 24 mesiacov po všeobecnom sprístupnení nasledujúceho menšieho vydania môžu byť poskytované

Critical Patch Updates (Aktualizácie kritických zmien) pre menšie vydanie niektorého PeopleTools.

Za účelom ďalšieho získavania Premier alebo Extended Support pre vydanie niektorého aplikačného programu PeopleSoft musíte aplikovať menšie vydania PeopleTools. Aby ste boli na úrovni aktuálnych technológií a produktov tretej strany, podporovaných poskytovateľmi produktov tretej strany, môžete byť požiadaní aplikovať menšie vydania PeopleTools.

Udržovanie aplikácie PeopleSoft, ktorá zahŕňa, ale nie limitovane, zmeny, balíky a údržbové balíky, môže vyžadovať nejakú aktualizáciu k niektorej novšej verzii PeopleTools.

Oracle si vyhradzuje právo vykonávať zmeny k produktom tretej strany zahrnutých vo vydání programu PeopleTools, ktoré zahŕňa, ale nie limitovane: (i) požadovanie novších verzií produktov tretej strany, (ii) zmeny spôsobov balenia a distribúcie produktov tretej strany, a (iii) náhradu alebo sanáciu jedného alebo viacerých produktov tretej strany.

5. Pre určité vydania programu Oracle Retail application* pred vydaním 11, bude až do siedmych rokov po všeobecnom sprístupnení tohto vydania k dispozícii limitovaný Premier Support. Pre Oracle Retail applications, pre ktoré nie je Premier Support k dispozícii, bude dostupný Sustaining Support, pokiaľ budete udržiavať technickú podporu pre tieto programy.

* predtým Retek, ProfitLogic a 360 Commerce.

6. Extended Support (Rozšírená podpora):

(a) Pre podporovaných zákazníkov, ktorých aplikačné programy Oracle sú certifikované len na Oracle9i Database Release 9.2, a vydanie pre tieto aplikačné programy je aktuálne podporované pod Premier Support alebo Extended Support, boli poplatky za Extended Support pre Oracle9i Database Release 9.2 zrušené v dobe od 1. augusta 2008 do 31. júla 2010. Prístup ku všeobecne dostupným stavom a aktualizáciám kritických úprav ("CPUs") pre takéto podporované aplikačné programy bežiacie na Oracle9i Database Release 9.2, obdržíte za nulové dodatočné náklady, okrem vašich poplatkov za Software Update License & Support (alebo za nejakú následnú technickú podporu pre Software Update License & Support). Zoznam aplikácií certifikovaných na Oracle9i Database Release 9.2 je dostupný na <http://www.oracle.com/us/support/library/tsp-certified-applications-069327.pdf>.

(b) Pre zákazníkov s aktuálnymi kontraktmi o podpore pre Oracle9i Database Release 9.2 na platformách Solaris SPARC (64 bit), Linux x86 (32 bit), IBM AIX, HP-UX Itanium, HP-UX PA-RISC, HP Tru64 UNIX, Microsoft Windows (32 bit), IBM z/OS on System z a IBM Linux on System z bude k dispozícii Extended Support od júla 2010 do júla 2012. Počas tohto obdobia bude Extended Support limitovaný len fixami (stavmi) Severity 1; Critical Patch Updates ("CPUs") nebudú k dispozícii.

(c) Extended Support pre PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 bol rozšírený na jeden rok, od decembra 2010 do decembra 2011.

(d) Pre zákazníkov s niektorým aktuálnym kontraktom pre doleuvedené Programy boli poplatky za Extended Support zrušené pre uvedené vydania programov a uvedené obdobia. Počas týchto období dostanete prístup ku všeobecne prístupným aktualizáciám stavov (fixov), daní*, zákonov* a nariadení* ako aj

critical patch updates ("CPUs") za nulové dodatočné náklady, okrem vašich poplatkov za Software Update License & Support (alebo za nejakú následnú technickú podporu pre Software Update License & Support).

Vydanie programu	Obdobie neplatenia za Extended Support
Oracle e-Business Suite 11i/10	December 2010 – November 2011
JD Edwards EnterpriseOne 8.11*	Január 2010 – December 2010
Siebel CRM 7.8	Jún 2010 – Máj 2011
Oracle Database 10gR2	August 2010 – Júl 2011**
PeopleSoft Enterprise 8.9*	Júl 2009 – Jún 2011

* aktualizácie daní, zákonov a nariadení sú určené len pre vydania programov JD Edwards EnterpriseOne 8.11 a PeopleSoft Enterprise 8.9.

** pre zákazníkov s aktuálnymi kontraktmi o podpore pre Oracle Database 10gR2 na platformách IBM Linux on System Z, IBM Linux on POWER Systems, HP OpenVMS Itanium a Windows Itanium bolo obdobie neplatenia za Extended Support rozšírené na jeden rok; poplatky za Extended Support budú zrušené od augusta 2010 do júla 2012.

Pre zákazníkov s aktuálnymi kontraktmi o podpore pre Oracle Database 10gR2 on Linux Itanium bolo obdobie neplatenia za Extended Support rozšírené na tri roky; poplatky za Extended Support budú zrušené od augusta 2010 do júla 2013. V období od augusta 2013 do júla 2015 bude Extended Support stále k dispozícii, ale za poplatky aktuálne v tom čase. Počas tohto obdobia bude Extended Support limitovaný len fixami (stavmi) Severity 1; Critical Patch Updates ("CPUs") nebudú k dispozícii.

(e) Poplatky za Extended Support pre prvý rok Extended Support pre PeopleSoft Enterprise 9.0 budú zrušené.

7. Pre prvý rok Sustaining Support pre Oracle E-Business Suite Release 11i/9 (1. júl 2008 – 30. jún 2009) poskytne Oracle fixy pre výrobné vady Severity 1. Nebudú poskytované žiadne legislatívne aktualizácie, okrem aktualizácií amerického daňového formulára U.S. Tax Form 1099 pre zdaňovací rok 2008. Pre druhý rok Sustaining Support pre Oracle e-Business Suite Release 11i/9 (1. júl 2009 – 30. jún 2010) bude Oracle pokračovať v poskytovaní fixov pre výrobné vady Severity 1. Nebudú poskytované žiadne legislatívne aktualizácie, okrem aktualizácií amerického formulára U.S. Tax Form 1099 pre zdaňovací rok 2009. Pre tretí rok Sustaining Support pre Oracle E-Business Suite 11i/9 (1. júl 2010 – 30. jún 2011) bude Oracle pokračovať v poskytovaní fixov pre výrobné vady Severity 1. Nebudú poskytované žiadne legislatívne aktualizácie ani aktualizácie amerického formulára U.S. Tax Form 1099.

8. Premier Support pre Lustre program bude dostupný nasledovne:

- a. Pre Lustre 1.6, Premier Support bude k dispozícii do júna 2010.
- b. Pre Lustre 1.8, Premier Support bude k dispozícii do júna 2012.

Právo na ukončenie podpory

V súvislosti so životným cyklom produktov spoločnosti Oracle môže byť potrebné ukončiť podporu určitých vydaní programov a spoločnosť Oracle si preto toto právo vyhradzuje; avšak vydania programov, na ktoré sa vzťahuje služba Premier Support, podliehajú politike spoločnosti Oracle pre doživotnú podporu. V prípade ukončenia podpory programov spoločnosti Phase Forward budete o tom informovaní priamo spoločnosťou Oracle. Pre všetky ostatné programy Oracle sú informácie o ukončení podpory vrátane dátumov ukončenia podpory, informácií o dostupnosti služieb Extended Support a Sustaining Support a informácií o cestách migrácie pre určité funkcie zverejnené na portáli My Oracle Support. Informácie o ukončení podpory podliehajú zmenám. V prípade programov spoločnosti Phase Forward vám budú aktualizované informácie o ukončení podpory poskytnuté písomne. Pre

všetky ostatné programy Oracle poskytne spoločnosť Oracle aktualizované informácie o ukončení podpory na portáli My Oracle Support.

Podpora prvého a druhého sledu

Musíte zriadiť a udržiavať organizáciu a procesy tak, aby sa „podpora prvého sledu“ pre podporované programy poskytovala priamo vašim používateľom. Podpora prvého sledu okrem iného zahŕňa (i) priame odpovede používateľom v súvislosti s otázkami týkajúcimi sa výkonu, funkcie alebo činnosti podporovaných programov, (ii) priame odpovede používateľom v súvislosti s problémami alebo ťažkosťami s podporovanými programami, (iii) diagnostiku problémov alebo ťažkostí s podporovanými programami a (iv) riešenie problémov a ťažkostí s podporovanými programami.

Ak sa vám po vynaložení komerčne primeraného úsilia nepodari diagnostikovať alebo vyriešiť problémy alebo ťažkosti s podporovanými programami, môžete sa obrátiť na spoločnosť Oracle a požiadať o „podporu druhého sledu“. Musíte vynaložiť komerčne primerané úsilie v záujme poskytnutia potrebného prístupu spoločnosti Oracle (napr. prístup k archívnym súborom, súborom denníka alebo dátam extrahovaným z databázy), ktorý je nutný na poskytnutie podpory druhého sledu. Spoločnosť Oracle nezaručuje vykonanie technickej podpory opísanej v tomto dokumente v prípade, ak na žiadosť spoločnosti Oracle takýto prístup neposkytnete.

Podpora druhého sledu pozostáva z (i) diagnostiky problémov alebo ťažkostí s podporovanými programami a (ii) komerčne primeraného úsilia na vyriešenie nahlásených a overiteľných chýb v podporovaných programoch tak, aby dané podporované programy pracovali po všetkých podstatných stránkach v súlade s opisom v príslušnej dokumentácii.

Spoločnosť Oracle môže posúdiť požiadavky na servis zadané vašimi technickými kontaktmi a odporučiť konkrétne zmeny organizácie a procesov, ktorých cieľom je pomôcť vám s vyššie odporúčanými štandardnými postupmi.

Špecifické podmienky podpory pre produkty dodávateľa tretej strany

Aby ste dostali technickú podporu, musíte zotrvať v podporovanom prostredí – vrátane aplikácií a platforiem. Ak určitý dodávateľ ukončí podporu svojho produktu a chcete naďalej dostávať služby technickej podpory od spoločnosti Oracle, budete možno musieť inovovať tento produkt na aktuálnu certifikovanú a podporovanú aplikáciu, hardvérovú platformu, architektúru, databázu alebo konfiguráciu operačného systému.

Informácie o vydaniach PeopleSoft a JD Edwards

Informácie o vydaniach pre programy PeopleSoft Enterprise a JD Edwards EnterpriseOne sú k dispozícii v priloženej tabuľke s názvom [„Release Types for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications“](#) (Typy vydaní pre aplikácie PeopleSoft Enterprise a JD Edwards EnterpriseOne) (PDF).

Špecifické podmienky podpory pre Hyperion a Agile

V prípade objednávok zadaných na základe hlavnej zmluvy Hyperion alebo hlavnej zmluvy Agile sa na objednané služby technickej podpory vzťahujú nasledujúce podmienky.

Záruky, vyhlásenia a výlučné náhrady

Spoločnosť Oracle sa zaručuje, že služby technickej podpory budú poskytované profesionálnym spôsobom v súlade s priemyselnými štandardmi. Ste povinní informovať spoločnosť Oracle o akýchkoľvek nedostatkoch záruky služieb technickej podpory do 90 dní od vykonania chybných služieb technickej podpory.

V PRÍPADE AKÉHOKOLVEK NESPLNENIA VYŠŠIE UVEDENÝCH ZÁRUK PREDSTAVUJE VAŠU VÝLUČNÚ NÁHRADU A CELÚ ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI ORACLE OPĎTOVNÉ VYKONANIE NEDOSTAČUJÚCICH SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY, ALEBO AK SPOLOČNOSŤ ORACLE DANÉ NESPLNENIE NEMÔŽE PODSTATNE NAPRAVIŤ KOMERČNE PRIMERANÝM SPÔSOBOM, MÔŽETE PRÍSLUŠNÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY UKONČIŤ A ZÍSKAŤ SPÄŤ POPLATKY UHRADENÉ SPOLOČNOSTI ORACLE ZA NEDOSTAČUJÚCE SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY.

V ROZSAHU POVOLENOM PRÁVNymi PREDPismi SÚ TIETO ZÁRUKY VÝHRADNÉ A NEEEXISTUJÚ ŽIADNE INÉ VÝSLOVNÉ ANI MLČKY PREDPOKLADANÉ ZÁRUKY A PODMIENKY VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI ALEBO VHODNOSTI NA URČITÝ ÚČEL.

Obmedzenie zodpovednosti

ŽIADNA ZO STRÁN NIE JE ZODPOVEDNÁ ZA AKÉKOL'VEK NEPRIAME, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNE, REPRESÍVNE A NÁSLEDNÉ ŠKODY ALEBO AKÉKOL'VEK STRATY ZISKOV, PRÍJMOV, ÚDAJOV ALEBO POUŽITIA ÚDAJOV. MAXIMÁLNA ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI ORACLE ZA VŠETKY ŠKODY VYPLÝVAJÚCE ALEBO SÚVISIACE S VAŠOU OBJEDNÁVKOU, ČI ZO ZMLUVY, Z PORUŠENIA ZÁKONA ALEBO INAK, JE OBMEDZENÁ NA SUMU POPLATKOV, KTORÉ STE UHRADILI SPOLOČNOSTI ORACLE NA ZÁKLADE VAŠEJ OBJEDNÁVKY. AK TIETO ŠKODY VYPLÝVAJÚ Z VÁŠHO POUŽITIA SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY, ZODPOVEDNOSŤ JE OBMEDZENÁ NA POPLATKY UHRADENÉ SPOLOČNOSTI ORACLE ZA NEDOSTAČUJÚCE SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY, KTORÉ VIEDLI K VZNIKU DANEJ ZODPOVEDNOSTI.

V prípade objednávok zadanych na základe hlavnej zmluvy Hyperion sa na objednané služby technickej podpory vzťahujú aj nasledujúce podmienky.

Zachovanie dôvernosti

Na základe vašej objednávky môžu strany získať prístup k informáciám, ktoré sú pre ne navzájom dôverné („dôverné informácie“). Všetci ako strany súhlasíme, že sprístupníme len tie informácie, ktoré sú potrebné na splnenie povinností vyplývajúcich z vašej objednávky. Dôverné informácie sú obmedzené na podmienky a cenové údaje súvisiace s vašou objednávkou a na všetky informácie, ktoré sú v čase sprístupnenia jasne označené ako dôverné.

Dôverné informácie ktorejkoľvek strany nesmú zahŕňať informácie, ktoré: (a) sú alebo sa stanú súčasťou verejnej domény nie v dôsledku konania alebo nekonania druhej strany; (b) boli v zákonnej držbe druhej strany pred sprístupnením a druhá strana ich priamo ani nepriamo nezískala od sprístupňujúcej strany; (c) sú zákonne sprístupnené druhej strane treťou stranou, ktorá nemá obmedzenie ich sprístupnenia; alebo (d) sú nezávisle vyvinuté druhou stranou.

Všetci ako strany súhlasíme, že si budeme navzájom udržiavať svoje dôverné informácie v dôvernosti počas obdobia troch rokov od dátumu sprístupnenia. Taktiež všetci ako strany súhlasíme, že dôverné informácie sprístupníme len zamestnancom alebo zástupcom, ktorí to potrebujú v záujme zabezpečenia týchto informácií pred neoprávneným sprístupnením. Stranám nesmie nič brániť v sprístupnení podmienok alebo cenových údajov súvisiacich s vašou objednávkou v akomkoľvek súdnom konaní vyplývajúcom alebo súvisiacom s vašou objednávkou alebo v sprístupnení dôverných informácií federálnemu alebo štátnemu orgánu v súlade s požiadavkami právnych predpisov.

Technická podpora pre licencie na vývoj, demonštráciu a licencie pre koncového používateľa

Technická podpora pre licencie na vývoj a demonštráciu sa poskytuje prostredníctvom členstva v sieti Oracle PartnerNetwork. Skôr ako budete môcť poskytovať technickú podporu pre program, na ktorý ste poskytli licenciu svojmu koncovému používateľovi, musíte okrem prípadnej technickej podpory získanej z licencií na vývoj a demonštráciu získať aj technickú podporu pre tento program od spoločnosti Oracle a sústavne ju udržiavať dovtedy, kým budete poskytovať podporu koncovému používateľovi.

ÚROVNE TECHNICKEJ PODPORY ORACLE **Software Update License & Support**

Na vydania programov vo fáze Premier Support životného cyklu podpory produktu spoločnosti Oracle sa poskytuje služba Software Update License & Support. Služba Software Update License & Support pozostáva z týchto súčastí:

- aktualizácie programov, opravy, upozornenia zabezpečenia a kritické opravné aktualizácie,
- daňové, právne a regulačné aktualizácie,
- inovačné skripty,
- certifikácia s väčšinou nových produktov/verzií tretej strany,
- hlavné vydania produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné údržbové vydania, vybrané funkčné vydania a aktualizácie dokumentácie,
- pomoc s požiadavkami na servis 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- prístup na portál My Oracle Support alebo [MySQL Customer Support Center](#) (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis, pokiaľ nie je uvedené inak,
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín,
- webová podpora pre programy MySQL sa poskytuje prostredníctvom portálu [MySQL Customer Support Center](#). Webová podpora pre všetky ostatné programy Oracle sa poskytuje prostredníctvom portálu My Oracle Support.

Služba Software Update License & Support pre programy Database Firewall a Database Firewall Management Server pozostáva z týchto súčastí:

- vyššie opísaná služba Software Update License & Support s výnimkou, že opravy špecifické pre produkty Oracle Linux podliehajú nižšie uvedenej poznámke č. 1,
- nonstop prístup k sieti Oracle Unbreakable Linux Network,
- certifikácia hardvéru²,
- backport (uplatnenie opravy na staršiu verziu programu) opráv¹ s vynaložením komerčne primeraného úsilia pre akýkoľvek program Oracle Linux vydaný spoločnosťou Oracle v priebehu posledných šiestich (6) mesiacov; harmonogram backportov (Backport Schedule) je k dispozícii na adrese <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>.

Poznámky:

1. Spoločnosť Oracle poskytne opravy chýb len pre určité verzie programov Oracle Linux podľa údajov uvedených na adrese <http://linux.oracle.com/supported.html>.
2. Certifikácia hardvéru sa poskytuje počas prvých štyroch (4) rokov od dátumu, keď sa vydanie určitého programu Oracle Linux stane všeobecne dostupné. Po štyroch (4) rokoch môže spoločnosť Oracle poskytovať certifikáciu hardvéru výlučne podľa vlastného uváženia; spoločnosť Oracle však nemá žiadnu povinnosť túto certifikáciu hardvéru poskytovať.

Z dôvodu jedinečných obmedzení skorších vydaní maloobchodných aplikácií od bývalých spoločností Retek, ProfitLogic a 360 Commerce bude pre určité vydania staršie ako vydanie 11 k dispozícii obmedzená služba Software Update License & Support. Obmedzená služba Software Update License & Support bude pozostávať z týchto súčastí:

- aktualizácie a opravy programov,
- hlavné vydania produktov a technológií,
- pomoc s požiadavkami na servis 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- prístup na portál My Oracle Support (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Obmedzená služba Software Update License & Support bude k dispozícii pre nasledujúce programy Moniforce: webSensor Enterprise a webProbe. Obmedzená služba Software Update License & Support bude pozostávať z týchto súčastí:

- aktualizácie programov, opravy, upozornenia zabezpečenia a kritické opravné aktualizácie,
- hlavné vydania produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné údržbové vydania, vybrané funkčné vydania a aktualizácie dokumentácie,
- pomoc s požiadavkami na servis počas bežných pracovných hodín,
- prístup na portál My Oracle Support (webový systém podpory pre zákazníkov dostupný nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Obmedzená služba Software Update License & Support bude k dispozícii pre programy Phase Forward. Obmedzená služba Software Update License & Support bude pozostávať z týchto súčastí:

- aktualizácie programov, opravy, upozornenia zabezpečenia a kritické opravné aktualizácie,
- pomoc s požiadavkami na servis počas bežných pracovných hodín,
- možnosť zadávania požiadaviek na servis podľa podmienok uvedených na nasledujúcom prepojení: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html>
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Služba Software Update License & Support pre rady produktov Oracle Financial Services Software („OFSS“) sa poskytuje podľa podmienok uvedených v dokumente OFSS Technical Support Policies (Zásady technickej podpory pre rady produktov OFSS), ktorý je k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

Extended Support

Po uplynutí služby Premier Support môže byť pre určité vydania programov Oracle k dispozícii služba Extended Support. V prípade ponuky služby Extended Support je táto služba vo všeobecnosti k dispozícii na tri roky po uplynutí služby Premier Support a len pre vydanie programu s koncovou súpravou opráv.

Vydania programov oprávnené na službu Extended Support získajú službu Software Update License & Support obmedzenú na nasledujúce súčasti, s výnimkou vydaní programov Oracle Linux a Java, pre ktoré platia nižšie uvedené podmienky:

- aktualizácie programov, opravy, upozornenia zabezpečenia a kritické opravné aktualizácie,
- daňové, právne a regulačné aktualizácie,
- inovačné skripty,
- hlavné vydania produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné údržbové vydania, vybrané funkčné vydania a aktualizácie dokumentácie,
- pomoc s požiadavkami na servis 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- prístup na portál My Oracle Support alebo [MySQL Customer Support Center](#) (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Služba Extended Support nezahŕňa nasledujúce položky:

- certifikácia s novými produktmi/verziami tretej strany.

Oracle Linux – služba Extended Support nie je k dispozícii pre programy Oracle Linux.

Java – vydania programov Java oprávnené na službu Extended Support získajú službu Java Premier Support obmedzenú na nasledujúce súčasti:

- aktualizácie a opravy programov,
- nástroje na inováciu,
- hlavné vydania produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné údržbové vydania, vybrané funkčné vydania a aktualizácie dokumentov,
- pomoc s požiadavkami na servis 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- prístup na portál My Oracle Support (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Sustaining Support

Služba Sustaining Support bude k dispozícii po uplynutí služby Premier Support. Vydania programov oprávnené na službu Sustaining Support získajú službu Software Update License & Support obmedzenú na nasledujúce súčasti, s výnimkou vydaní programov Oracle Linux, Java a OpenOffice.org, pre ktoré platia nižšie uvedené podmienky:

- aktualizácie programov, opravy, upozornenia zabezpečenia a kritické opravné aktualizácie vytvorené počas (i) obdobia služby Premier Support, (ii) obdobia služby Extended Support pre zákazníkov, ktorí získali službu Extended Support. Zákazníci, ktorí udržiavajú službu Extended Support, no získajú službu Sustaining Support, dostanú položky uvedené v bode (i) vyššie, ako aj položky uvedené v bode (ii), ale len po skončení obdobia služby Extended Support,
- daňové, právne a regulačné aktualizácie vytvorené počas obdobia služby Premier Support,
- inovačné skripty vytvorené počas obdobia služby Premier Support,
- hlavné vydania produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné údržbové vydania, vybrané funkčné vydania a aktualizácie dokumentácie,
- pomoc s požiadavkami na servis na základe komerčne primeraného úsilia 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- prístup na portál My Oracle Support alebo [MySQL Customer Support Center](#) (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Služba Sustaining Support nezahŕňa nasledujúce položky:

- nové aktualizácie programov, opravy, upozornenia zabezpečenia a kritické opravné aktualizácie,
- nové daňové, právne a regulačné aktualizácie,
- nové inovačné skripty,
- certifikácia s novými produktmi/verziami tretej strany,
- závažná podpora a pokyny na reakcie 24 hodín denne pre požiadavky na servis so závažnosťou 1 podľa definície v nižšie uvedenej časti Úroveň závažnosti,
- skôr vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré už spoločnosť Oracle nepodporuje.

Oracle Linux – vydania programov Oracle Linux oprávnené na službu Sustaining Support získajú službu Software Update License & Support obmedzenú na nasledujúce súčasti:

- prístup na portál My Oracle Support (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- nonstop prístup k sieti Oracle Unbreakable Linux Network,
- prístup k opravám a upozorneniam zabezpečenia vytvoreným počas obdobia služby Premier Support,

*Pozrite si v priloženom dokumente [„Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM“](#) (Politika doživotnej podpory: Pokrytie pre produkty Oracle Linux a Oracle VM) (PDF) konkrétne vydania programov Oracle Linux a dátumy, pri ktorých sa očakáva dostupnosť vyššie uvedených súčastí služby.

Služba Sustaining Support pre programy Oracle Linux nezahŕňa nasledujúce položky:

- certifikácia hardvéru,
- backport opráv,
- prístup k novým opravám a upozorneniam zabezpečenia.

Java – vydania programov Java oprávnené na službu Sustaining Support získajú službu Java Premier Support obmedzenú na nasledujúce súčasti:

- aktualizácie a opravy programov vytvorené počas (i) obdobia služby Premier Support, (ii) obdobia služby Extended Support pre zákazníkov, ktorí získali službu Extended Support. Zákazníci, ktorí udržiavajú službu Java Extended Support, no získajú službu Java Sustaining Support, dostanú položky uvedené v bode (i) vyššie, ako aj položky uvedené v bode (ii), ale len po skončení obdobia služby Extended Support,
- nástroje na inováciu vytvorené počas obdobia služby Premier Support,
- hlavné vydania produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné údržbové vydania, vybrané funkčné vydania a aktualizácie dokumentácie,
- pomoc s požiadavkami na servis na základe komerčne primeraného úsilia 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- prístup na portál My Oracle Support (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,

- netechnické služby pre zákazníkov počas bežných pracovných hodín.

Služba Sustaining Support pre vydania programov Oracle Linux nezahŕňa nasledujúce položky:

- nové aktualizácie a opravy programov,
- nové nástroje na inováciu,
- závažná podpora a pokyny na reakcie 24 hodín denne pre požiadavky na servis so závažnosťou 1 podľa definície v nižšie uvedenej časti Úroveň závažnosti,
- skôr vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré už spoločnosť Oracle nepodporuje.

OpenOffice.org – vydania programov OpenOffice.org oprávnené na službu Sustaining Support získajú službu OpenOffice.org Premier Support obmedzenú na nasledujúce súčasti:

- aktualizácie a opravy programov vytvorené počas obdobia služby Premier Support,
- neobmedzené požiadavky na servis,
- prístup na portál My Oracle Support (webové systémy podpory pre zákazníkov dostupné nonstop) vrátane možnosti online zadávania požiadaviek na servis,
- nonstop prístup k sieti Oracle Unbreakable Linux Network.

Služba Sustaining Support pre vydania programov OpenOffice.org nezahŕňa nasledujúce položky:

- nové aktualizácie a opravy programov,
- závažná podpora a pokyny na reakcie 24 hodín denne pre požiadavky na servis so závažnosťou 1 podľa definície v nižšie uvedenej časti Úroveň závažnosti,
- skôr vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré už spoločnosť Oracle nepodporuje.

Keďže vydania programov podporované službou Sustaining Support už nie sú plne podporované, informácie a schopnosti týkajúce sa týchto vydaní môžu byť obmedzené. Obmedzená môže byť aj dostupnosť hardvérových systémov určených pre spúšťanie vydaní týchto programov.

Prioritný servis

Prioritný servis je dostupný pre vydania programu, ktoré získavajú podporu Premiér, Rozšírenú alebo Udržiavaciu podporu. Prioritný servis pozostáva z nasledovného:

- Stanovenie priorít požiadaviek na servis: požiadavky na servis budú zatriedené podľa priority nad servisné požiadavky tej istej úrovni závažnosti, ktoré zaslali zákazníci Podpory Premiér
- Smernice reakcie na servisnú požiadavku: bude vyvinuté adekvátne úsilie reagovať na vaše servisné požiadavky podľa nasledovných smerníc:
 - o 90% závažnosti 1 do jednej hodiny (dostupné 24x7)
 - o 90% závažnosti 2 požiadavky na servis do 2,5 hodiny miestneho pracovného času
 - o 90% závažnosti 3 požiadavky na servis do nasledujúceho pracovného dňa
 - o 90% závažnosti 4 požiadavky na servis do nasledujúceho pracovného dňa
- Medzinárodné stupňovanie založené na čase pre servisné požiadavky Závažnosť 1 a Závažnosť 2
- Oracle Vedúci dodania servisu/služby („SDM“) bude vašou kontaktnou osobou pre servisné požiadavky Závažnosť 1 a vzájomne dohodnutú Závažnosť 2 (spoločne, „kritické servisné požiadavky“) a bude s vami komunikovať v miestnom jazyku. Úlohou SDM je poskytovať pomoc pri riešení kritických servisných požiadaviek a to nasledovne:
 - o Definovanie priorít pri vašich servisných požiadavkách,
 - o Koordinácia virtuálneho tímu Oracle spolupracovníkov pri dodaní podpory, vrátane vášho zákazníckeho kontaktu (kontaktov) na pomoc pri riešení kritických servisných požiadaviek,
 - o Definovanie zodpovedností, výnimočných akcií a s nimi spojený akčný plán pre riešenie kritických servisných požiadaviek,
 - o Na vašu žiadosť, výpomoc pri vykonávaní špecifických úloh pri kritickej požiadavke riadenej Podporou Oracle,
 - o Sledovanie činnosti virtuálneho tímu a stupňovanie kritických požiadaviek v rámci Oracle Podpory a/alebo podľa potreby vášmu vedeniu,
 - o Organizovanie komunikácie medzi členmi tímu podľa potreby a
 - o Oznámenie o stave kritických servisných požiadaviek vášmu zákazníkovi a senior vedeniu.

- Stanovenie priorít defektov pre Oracle Produktový vývojový tím ohľadne chýb produktu určené na riešenie servisných požiadaviek
- Mesačné prehľady servisných požiadaviek
- Spoločná príručka kontaktov a stupňovania
- Príručka konfigurácie prostredia
- 24x7 prístup na špecifický zákaznícky web portál
- Štvrťročné hodnotenia servisu
- Vopred zaznamenaná orientačná porada
- Prioritný prístup k udalostiam sponzorovaným spol. Oracle, ako je to sprístupnené pre zákazníkov Prioritného servisu
- Prístup k mesačným web konferenčným poradám dodaným v angličtine so zastúpením technologických odborníkov ohľadne Oracle produktov

Podľa uváženia Oracle, môže Oracle dočasne nahradiť alebo trvalo vymeniť SDM, ktorý vám bol pridelený. Avšak Oracle vyvinie adekvátne úsilie, aby minimalizovala takéto náhrady alebo odvolanie vášho SDM. Oracle neurčí SDM, ktorý nehovorí vašim miestnym jazykom bez vášho predchádzajúceho súhlasu.

Za účelom získania Prioritného servisu pre sadu licencií musíte získať Licenciu na aktualizáciu softvéru & Podporu pre túto sadu licencií. Ak ste si udržali Licenciu na aktualizáciu softvéru & Podporu a chcete si zakúpiť Prioritný servis pre sadu licencií, pre túto akciu nemusia byť licencie presúvané do aktuálnej licenčnej metricky.

Prioritný servis nie je predmetom Postupov obnovy uvedených vyššie. Prioritný servis nie je dostupný pre všetky programy. Prosím, kontaktujte vášho obchodného zástupcu Podpory ohľadne dostupnosti tejto služby.

Oddelenie prioritného servisu

Oddelenie prioritného servisu je dostupné pre vydania programu, ktoré získavajú podporu Premiér, Rozšírenú alebo Udržavaciu podporu. Oddelenie prioritného servisu pozostáva z nasledovného:

- Stanovenie priorít požiadaviek na servis: požiadavky na servis budú zatriedené podľa priority nad servisné požiadavky tej istej úrovni závažnosti, ktorú zaslali zákazníci podpory Premiér
- Smernice reakcie na servisnú požiadavku: bude vyvinuté adekvátne úsilie na reagovanie na vaše servisné požiadavky podľa nasledovných smerníc:
 - o 90% závažnosti 1 do jednej hodiny (dostupné 24x7)
 - o 90% závažnosti 2 požiadavky na servis do 2,5 hodín miestneho pracovného času
 - o 90% závažnosti 3 požiadavky na servis do nasledujúceho pracovného dňa
 - o 90% závažnosti 4 požiadavky na servis do nasledujúceho pracovného dňa
- Medzinárodné stupňovanie založené na čase pre servisné požiadavky Závažnosť 1 a Závažnosť 2
- Prístup k anglicky hovoriacim Oracle Vedúcim dodania servisu („SDM“) ktorí vám budú k dispozícii pri servisných požiadavkách Závažnosť 1 a vzájomne dohodnutú Závažnosť 2 (spoločne, „kritické servisné požiadavky“). Úlohou SDM je poskytovať pomoc pri riešení kritických servisných požiadaviek a to nasledovne:
 - o Definovanie priorít pri vašich servisných požiadavkách,
 - o Koordinácia virtuálneho tímu Oracle spolupracovníkov pri dodaní podpory, vrátane vášho zákazníckeho kontaktu (kontaktov) na pomoc pri riešení kritických servisných požiadaviek,
 - o Definovanie zodpovedností, výnimočných akcií a s nimi spojený akčný plán pre riešenie kritických servisných požiadaviek,
 - o Na vašu žiadosť, výpomoc pri vykonávaní špecifických úloh pri kritickej požiadavke riadenej Podporou Oracle,
 - o Sledovanie činnosti virtuálneho tímu a stupňovanie kritických požiadaviek v rámci Oracle Podpory a/alebo podľa potreby vášmu vedeniu,
 - o Organizovanie komunikácie medzi členmi tímu podľa potreby a
 - o Oznámenie o stave kritických servisných požiadaviek vášmu zákazníkovi a senior vedeniu.

- Stanovenie priorit defektov pre Oracle Produktový vývojový tím ohľadne chýb produktu iniciované na riešenie servisných požiadaviek
- Mesačné prehľady servisných požiadaviek
- Spoločná príručka kontaktov a stupňovania
- Príručka konfigurácie prostredia
- 24x7 prístup na špecifický zákaznícky web portál
- Štvrťročné hodnotenia servisu
- Vopred zaznamenaná orientačná porada
- Prioritný prístup k udalostiam sponzorovaným spol. Oracle, ako je to sprístupnené pre zákazníkov Oddelenia Prioritného servisu
- Prístup k mesačným web konferenčným poradám dodaným v angličtine so zastúpením technologických odborníkov ohľadne Oracle produktov

Za účelom získania Prioritného servisu pre sadu licencií musíte získať Licenciu na aktualizáciu softvéru & Podporu pre túto sadu licencií. Ak ste si udržali Licenciu na aktualizáciu softvéru & Podporu a chcete si zakúpiť Prioritný servis pre sadu licencií, pre túto akciu nemusia byť licencie presúvané do aktuálnej licenčnej metricky.

Prioritný servis nie je predmetom Postupov obnovy uvedených vyššie. Prioritný servis nie je dostupný pre všetky programy. Prosím, kontaktujte vášho obchodného zástupcu Podpory ohľadne dostupnosti tejto služby.

Balík Podpory Incident Server

Podpora Incident Server poskytuje technickú podporu založenú na webe podľa základu serveru v balíkoch po 10 servisných požiadaviek a je dostupná pokiaľ máte k dispozícii Podporu Premiér pre vaše Oracle licencie. Podporu Incident Server pre program je možné získať len s počiatočnou kúpou licencie programu a, ak sa to požaduje, môže byť obnovená pre následné obdobia podpory. Balíky Podpory Incident Server nezahŕňajú aktualizácie a nemôžu sa používať, kupovať alebo predávať v súvislosti so žiadnou ponukou podpory. Ak chcete získať Licenciu na aktualizáciu softvéru & Podporu, bude predmetom postupov Oracle obnovy/ znovu zavedenia do účinnosti v čase obnovy. Podpora Incident Server pre nasledovné sady limitovaných produktov vo všetkých platformách:

- Oracle Balík podpory serveru databázy: Oracle Firemné vydanie databázy, Oracle Štandardné vydanie databázy, Oracle Štandardné vydanie databázy ONE, Rozdeľovanie disku, Klastery reálnej aplikácie, Zdokonalená kompresia
- Oracle Balík podpory aplikačného servera: Internetový aplikačný Server Firemné vydanie, Internetový aplikačný server štandardné vydanie, Internetový aplikačný server štandardné vydanie ONE

Balíky podpory Incident Server sú platné na jeden rok od dátumu zakúpenia. Platnosť všetkých nevyužitých servisných požiadaviek vyprší na konci tohto obdobia. Prístup na Moja Oracle Podpora vyprší v čase vyriešenia poslednej servisnej požiadavky. Súčet vašich servisných požiadaviek nebude znížený o počet servisných požiadaviek uvedených na vyriešenie chyby produktu. Podpora Incident Server zahŕňa:

- Prístup na Moja Oracle Podpora (24x7 systém technickej podpory založený na webe), vrátane možnosti nahlásenia servisných požiadaviek on-line
- Prístup na software opravy a sady opráv na stiahnutie

Oracle Java Podpora vývojových nástrojov

Oracle Java Podpora vývojových nástrojov je k dispozícii pre nasledovné programy: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack pre Eclipse, a Oracle JDeveloper (stiahnuté z Oracle

Technology Network po 28.6. 2005). Ak získate Oracle Java Podporu vývojových nástrojov, dostanete podporu pre všetky programy zahrnuté vyššie.

Oracle Java Podpora vývojových nástrojov pozostáva z nasledovného:

- Pomoc pri servisných požiadavkách 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup na Moja Oracle Podpora (24x7 systém technickej podpory založený na webe), vrátane možnosti nahlásenia servisných požiadaviek on-line
- Ne- technický zákaznícky servis počas bežnej pracovnej doby

Oracle Java Podpora vývojových nástrojov nezahŕňa zvýšenie úrovne pre nové vydania programu.

Oracle Solaris Podpora vývojových nástrojov

Oracle Solaris Podpora vývojových nástrojov je dostupná pre nasledovné programy: Oracle Solaris Studio a Oracle Solaris Studio Express. Ak získate Oracle Solaris Podporu vývojových nástrojov, dostanete podporu pre všetky programy zahrnuté vyššie.

Oracle Solaris Podpora vývojových nástrojov pozostáva z nasledovného:

- Pomoc pri servisných požiadavkách 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup na Moja Oracle Podpora (24x7 systém technickej podpory založený na webe), vrátane možnosti nahlásenia servisných požiadaviek on-line
- Ne- technický zákaznícky servis počas bežnej pracovnej doby

Oracle Solaris Podpora vývojových nástrojov nezahŕňa zvýšenie úrovne pre nové vydania programu ani prístup na Oracle Solaris aktualizácie, úpravy alebo opravy.

Java Podpora Premiér

Java Podpora Premiér je dostupná pre Java programy. Java Podpora Premiér pozostáva z nasledovného:

- Aktualizácie a úpravy programov
- Nástroje pre zvýšenie úrovne
- Hlavné vydania produktu a technologické vydania, ktoré zahŕňajú všeobecné povolenia na údržbu, povolenia na zvolenú funkcionálnosť a aktualizácie dokumentácie
- Pomoc pri servisných požiadavkách 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup na Moja Oracle Podpora (24x7 systém technickej podpory založený na webe), vrátane možnosti nahlásenia servisných požiadaviek on-line
- Ne- technický zákaznícky servis počas bežnej pracovnej doby

OpenOffice.org Podpora Premiér

OpenOffice.org Podpora Premiér je dostupná pre OpenOffice.org programy. OpenOffice.org Podpora Premiér pozostáva z nasledovného:

- Aktualizácie a úpravy programov
- Pomoc pri servisných požiadavkách 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup na Moja Oracle Podpora (24x7 systém technickej podpory založený na webe), vrátane možnosti nahlásenia servisných požiadaviek on-line
- 24x7 prístup na sieť Oracle Unbreakable Linux

Lustre Podpora

Lustre Podpora je dostupná pre zákazníkov, ktorí získali Lustre 1.6 a 1.8. Lustre Podpora pozostáva z nasledovného:

- Prístup k opravám, úpravám, bezpečnostným upozorneniam a aktualizáciám
- Pomoc pri servisných požiadavkách 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup na Moja Oracle Podpora (24x7 systém technickej podpory založený na webe), vrátane možnosti nahlásenia servisných požiadaviek on-line

Lustre Podpora nezahŕňa:

- Zvýšenie úrovne pre iné vydania Lustre programov

Balíky servisných požiadaviek

Balíky servisných požiadaviek sú k dispozícii pre členov Siete Oracle Partner. Balíky servisných požiadaviek poskytujú technickú podporu založenú na webe v balíkoch po 10 alebo 25 servisných požiadaviek, nezahŕňajú aktualizácie a nie sú dostupné pre všetky programy. Prosím, kontaktujte svoje OPN Centrum pre interaktívny kontakt (<http://partner.oracle.com/>) ohľadne dostupnosti programu.

Balíky servisných požiadaviek sú platné na jeden rok od dátumu nákupu. Platnosť všetkých nevyužitých servisných požiadaviek vyprší najskôr (i) koncom daného roka (ii) koncom vášho členského obdobia v OPN, ak sa toto členstvo neobnoví. Prístup na nahlásenie servisných požiadaviek bude obmedzený v čase vyriešenia poslednej servisnej požiadavky.

Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd

Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd sú k dispozícii pre programy oprávnené prijímať Udržiavaciu Podporu. Zákazníci, ktorí získavajú Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd dostanú daňový rok s aktualizáciami daní pre mzdové aplikácie Oracle.

Pre získanie Aktualizácií Severoamerickej dane z objemu miezd musia byť vaše licenčné programy podporované Licenciou aktualizácie softvéru & Podpory. Ak ste si udržali Licenciu aktualizácie softvéru & Podpory a chcete získať Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd, pre túto akciu nemusia byť licencie presunuté do aktuálnej licenčnej metriky. Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd budú dodané cez Moja Oracle Podpora.

Pri ponuke môžu byť Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd získané až na dva (2) roky od dostupnosti Udržiavacej Podpory pre platné vydanie Oracle programu. Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd nie sú predmetom Postupov obnovy uvedených vyššie. Aktualizácie Severoamerickej dane z objemu miezd nie sú dostupné vo všetkých krajinách ani pre všetky programy. Prosím, kontaktujte svojho zástupcu predaja Podpory ohľadne dostupnosti tejto služby.

Oracle Linux Služby podpory

Oracle ponúka Oracle Linux služby podpory pre zákazníkov bez ohľadu na to, či používajú alebo nepoužívajú programy Oracle. Ohľadne informácií o dostupných službách si prosím pozrite Oracle Linux a Oracle VM Postupy pri Podpore dostupné na <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Oracle VM Služby podpory

Oracle ponúka Oracle VM služby podpory pre zákazníkov bez ohľadu na to, či používajú alebo nepoužívajú programy Oracle. Ohľadne informácií o dostupných službách si prosím pozrite Oracle Linux a Oracle VM Postupy pri Podpore dostupné na <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Sun Technické Služby podpory

Oracle sprístupní na istý čas konkrétne ponuky technickej podpory, ktoré boli pred tým ponúkané spoločnosťou Sun Microsystems. Tieto ponuky technickej podpory sa riadia postupmi technickej podpory softvéru Sun. Informácie o týchto ponukách sú dostupné na <http://www.sun.com/servicelist/>.

SYSTÉMY ZÁKAZNÍCKEJ PODPORY ZALOŽENÉ NA WEBE

Nasledovné zásady pre Moja Oracle Podpora platia pre všetky rady produktov Oracle až na programy Phase Forward a MySQL: Prístup na Moja Oracle Podpora sa riadi podmienkami na používanie uvedené na web stránke Moja Oracle Podpora. Podmienky použitia podliehajú zmene a na požiadanie je k dispozícii kópia týchto podmienok. Prístup na Moja Oracle Podpora je obmedzený na vami určené kontaktné osoby.

Nasledovné platí len pre programy MySQL:

Prístup na [MySQL Customer Support Center /Centrum zákazníckej podpory](#) sa riadi podľa Podmienok použitia uvedených na web stránke [MySQL Customer Support Center](#) . Podmienky použitia podliehajú zmene a na požiadanie je k dispozícii kópia týchto podmienok. Prístup na [MySQL Customer Support Center](#) je obmedzený na vami určené kontaktné osoby.

Sieť Oracle Unbreakable Linux

Prístup na Sieť Oracle Unbreakable Linux je zahrnutý do Licencie aktualizácie softvéru & Podpory pre Firewall databázy a Programy manažérského serveru Firewall databázy a Podporu Premiér OpenOffice.org.

VŠEOBECNÉ BEZPEČNOSTNÉ POSTUPY ZÁKAZNÍCKEJ PODPORY

Oracle sa s plnou vážnosťou venuje bezpečnosti svojich technických služieb podpory. Pri poskytovaní štandardných technických služieb podpory bude Oracle dodržiavať Všeobecné bezpečnostné postupy zákazníckej podpory, ktoré sú dostupné na

<http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Všeobecné bezpečnostné postupy zákazníckej podpory podliehajú zmene podľa rozhodnutia Oracle. Avšak Oracle v podstatnej miere nezníži úroveň bezpečnosti špecifikovanej v Bezpečnostných postupoch počas obdobia, za ktoré boli uhradené poplatky za technickú podporu. Zmeny, ktoré boli vykonané, si prosím pozrite v priloženom dokumente [Výkaz zmien](#) (PDF).

POMOCNÉ NÁSTROJE

Oracle môže sprístupniť softvérové nástroje (ako napr. nástroje na pomoc pri zbere, prenose a konfigurácii dát) a nástroje založené na webe (ako napr. nástroje, ktoré umožnia Oracle, s vaším súhlasom, mať prístup k vášmu počítačovému systému) pri pomáhaní riešiť servisné požiadavky. Takéto nástroje sa môžu použiť len v súvislosti s podporovanými licenciami programu a použitie nástrojov bude predmetom dodatočnej licencie i ďalších podmienok poskytovaných spolu s týmito nástrojmi.

DEFINÍCIE ZÁVAŽNOSTI

Servisné požiadavky pre všetky ostatné podporované Oracle programy môžete odoslať cez Oracle zákaznícke systémy podpory založené na webe, e-mailom alebo telefonicky. Úroveň závažnosti servisnej požiadavky zvolíte vy a Oracle, mala by byť založená na základe nasledovných definícií závažnosti:

Závažnosť 1

Vaše využívanie podporných programov sa prerušilo alebo závažne ovplyvnilo proces výroby, takže nemôžete v rozumnej miere pokračovať v práci. Ide o úplnú stratu služby. Prevádzka je kritická voči obchodnej činnosti a situácia je naliehavá. Servisná požiadavka Závažnosť 1 má jednu alebo viac z nasledovných charakteristických čŕt:

- Poškodené údaje
- Dôležitá preukázaná funkcia nie je dostupná
- Systém neurčito váha, spôsobuje neprijateľné alebo neurčité omeškania pre zdroje alebo reakcie
- Systém zlyháva a zlyháva aj po opakovanom reštartovaní

Pre všetky podporované programy Oracle, iné ako Moniforce webSensor Enterprise a webProbe programy, bude vyvinuté adekvátne úsilie reagovať na servisné požiadavky Závažnosť 1 do jednej (1) hodiny.

Pre Moniforce webSensor Enterprise a webProbe programy bude vyvinuté adekvátne úsilie reagovať na servisné požiadavky Závažnosť 1 do jedného (1) pracovného dňa počas miestnej pracovnej doby,

Okrem sviatkov, miestny pracovný čas trvá od pondelka do piatka a to od 8:00 do 18:00 stredoeurópskeho času.

24 hodinový záväzok voči servisným požiadavkám Závažnosť 1 pre všetky podporované programy Oracle iné ako Moniforce webSensor Enterprise a webProbe programy: OSS bude pracovať 24x7 až kým sa daný problém nevyrieši alebo pokiaľ sa nedosiahne užitočný pokrok. Pre OSS potrebujete poskytnúť kontakt počas tejto 24x7 doby, buď na vaše pracovisko alebo cez pager z dôvodu pomoci pri zozbieraní údajov, overovaní a aplikovaní úprav. Vyžaduje sa od vás, aby ste stanovili túto závažnosť veľmi starostlivo, aby Oracle mohla zaradiť potrebné zdroje pre situácie so stupňom Závažnosti 1.

Závažnosť 2

Došlo u vás k závažnej strate služby. Dôležité vlastnosti nie sú dostupné a nie je možné bez toho pracovať. Avšak prevádzky môžu pokračovať s istými obmedzeniami.

Závažnosť 3

Došlo k menšej strate služby. Dôsledkom je nepríjemná situácia, ktorá si vyžaduje istý zásah, aby bola obnovená funkcionálnosť.

Závažnosť 4

Požadujete informácie, vylepšenie, alebo objasnenie dokumentácie ohľadom vášho softvéru ale nedošlo k žiadnemu zásahu do prevádzky softvéru. Nedošlo k žiadnej strate služby. Výsledok nebráni prevádzke systému.

KONTAKTNÉ INFORMÁCIE

Telefónne čísla a kontaktné informácie môžete nájsť na web stránke podpory Oracle <http://www.oracle.com/support/contact.html>.