

Zmluva o poskytnutí služieb štandardnej technickej podpory pre HW komponenty a SW licencie Oracle

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon
o verejnom obstarávaní**“), v súlade s § 269 ods. 2 zákona č. 513/1990 Zb. Obchodný
zákoník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákoník**“) a v súlade
s § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov
(ďalej len „**Autorský zákon**“)
(ďalej len „**Zmluva**“)

medzi:

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom dopravy
Slovenskej republiky**

Sídlo: Nám. slobody 6, 810 05 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 30 416 094
IČ DPH: 2020799209
Zastúpená: Ing. Martin Janáček, generálny tajomník služobného úradu
poverený ministrom dopravy Slovenskej republiky
v Organizačnom poriadku Ministerstva dopravy Slovenskej
republiky

Osoba oprávnená na
obchodné a vecné rokovania: Ing. Vladimír Sedláček, generálny riaditeľ sekcie informatiky
Ministerstva dopravy Slovenskej republiky

Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN/SWIFT: SK71 8180 0000 0070 0011 7681

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**Verejný obstarávateľ**“)

a

Obchodné meno: **InterWay, a.s.**

Sídlo: Stará Vajnorská 21, 831 04 Bratislava
IČO: 35 728 531
IČ DPH: SK2020268294

Osoba oprávnená na
obchodné a vecné rokovania: Ing. Roman Kytka, predseda predstavenstva
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa,
vložka č.: 6123/B

Bankové spojenie: VÚB banka, a.s., Bratislava
Číslo účtu: SK 23 0200 0000 0020 7529 1059
Kód banky: 0200
IBAN/SWIFT: SK 23 0200 0000 0020 7529 1059

(ďalej len „**Poskytovateľ**“ alebo „**Dodávateľ**“; Objednávateľ alebo Verejný obstarávateľ
a Poskytovateľ alebo Dodávateľ ďalej spolu ako „**zmluvné strany**“ alebo jednotlivo
„**zmluvná strana**“)

Preambula

Táto Zmluva je výsledkom zadávania čiastkovej zákazky na *predmet „Zabezpečenie služieb štandardnej technickej podpory pre hardvér (ďalej len „HW“) komponenty a softvér (ďalej len „SW“) licencie Oracle alebo ekvivalentu“* v rámci zriadeného dynamického nákupného systému na predmet *„Centrálné verejné obstarávanie na poskytnutie licencií a produktov ORACLE alebo ekvivalentov a služieb s nimi súvisiacich“* v zmysle § 58 až 61 Zákona o verejnom obstarávaní a uzatvára sa s Poskytovateľom ako úspešným uchádzačom v uvedenom čiastkovom zadaní predmetnej zákazky.

ZMLUVNÉ STRANY SA DOHODLI NA NASLEDUJÚCOM:

1. ÚČEL ZMLUVY:

- 1.1** Účelom tejto Zmluvy je stanovenie základných podmienok a úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán, ktoré sa vzťahujú na zabezpečenie služieb štandardnej technickej podpory pre HW komponenty a SW licencie Oracle alebo ekvivalentov, definovaných v tejto Zmluve pri zachovaní Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti Oracle uvedených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „**Všeobecné obchodné podmienky**“).

2. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 2.1** Poskytovateľ vyhlasuje, že je povereným dodávateľom autorizovaným spoločnosťou ORACLE oprávneným zabezpečiť pre Objednávateľa služby štandardnej technickej podpory pre HW komponenty a SW licencie Oracle.
- 2.2** SW je softvérový produkt, ktorý:
- a) spĺňa znaky preexistentného obchodne dostupného softvéru,
 - b) spĺňa kritéria počítačového programu v zmysle § 87 Autorského zákona,
 - c) je licencia, ktorá sa viaže k softvéru a je takzvaná trvalá licencia.
- 2.3** Hardvér označuje počítačové vybavenie vrátane komponentov, voliteľných prvkov a náhradných dielov.
- 2.4** Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Oracle sú podmienkami používania produktov spoločnosti Oracle a podmienky používania on-line služieb spoločnosti Oracle.
- 2.5** Poskytovateľ má pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy uzatvorenú poistnú zmluvu, čo preukázal Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa a v dôsledku licenčného nesúladu v rozsahu min. 500 000,00 EUR (slovom: päťstotisíc EUR). Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy je podstatným porušením Zmluvy a môže byť dôvodom na odstúpenie od Zmluvy.

- 2.6** Ak sa v Zmluve nachádza odvolávka, resp. odkaz na konkrétneho výrobcu, Objednávateľ umožňuje Poskytovateľovi poskytnúť aj ekvivalent k požadovanému plneniu predmetu Zmluvy, ak bol ekvivalent predmetom jeho ponuky a Objednávateľ predmet Zmluvy ako ekvivalent vyhodnotil. Za (funkčný) ekvivalent sa v takomto prípade považuje také riešenie/zariadenie, ktoré spĺňa úžitkové, prevádzkové a funkčné charakteristiky, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie účelu, na ktoré je predmet plnenia Zmluvy určený, pričom za (funkčný) ekvivalent sa nepovažuje najmä také riešenie, z ktorého prijatím/plnením by boli spojené ďalšie vyvolané neprimerané náklady na strane Objednávateľa.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa za odplatu poskytnúť Objednávateľovi služby štandardnej technickej podpory pre HW komponenty a SW licencie Oracle špecifikované v prílohe č. 1 Zmluvy v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti Oracle a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve (ďalej len „**Predmet Zmluvy**“ a/alebo „**Služba/y**“).
- 3.2** Predmet zmluvy musí byť dodaný do 5 dní odo dňa účinnosti Zmluvy, v rozsahu uvedenom v prílohe č. 1 Zmluvy a Služby budú poskytované kontinuálne do 31.12.2024.
- 3.3** Poskytovateľ sa zaväzuje v mene výrobcu spoločnosti Oracle poskytovať štandardnú technickú podporu pre HW komponent v súlade s prílohou č. 3 „Oracle Hardware and Systems Support Policies“ tejto Zmluvy (ďalej len „**príloha č. 3**“).
- 3.4** Poskytovateľ sa zaväzuje v mene výrobcu spoločnosti Oracle poskytovať štandardnú technickú podporu pre SW licencie Oracle za podmienok uvedených v prílohe č. 4 „Oracle Software Technical Support Policies“ tejto Zmluvy (ďalej len „**príloha č. 4**“).
- 3.5** Služba technickej podpory pre HW komponenty a SW licencie Oracle zahŕňa:
- a) právo na nové verzie (s novou funkčnosťou) zakúpených produktov ORACLE,
 - b) neobmedzený počet nových verzií a platforiem na stiahnutie/zaslanie,
 - c) servisné verzie pre udržanie kroku s vývojom nových verzií operačného systému
 - d) a hardvéru,
 - e) opravy prípadných chýb softvéru, opravné kódy,
 - f) daňové a legislatívne aktualizácie,
 - g) dokumentáciu k novým verziám programov.
 - h) a iné v súlade s prílohou č. 3 a prílohou č. 4 tejto Zmluvy.

4. ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY A DOBA POSKYTOVANIA PREDMETU ZMLUVY

- 4.1** Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včasné poskytnutie štandardnej technickej podpory pre HW komponenty a SW licencie Oracle na základe tejto Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v celkovej sume **680 988,12 EUR** (slovom: šesťstoosemdesiat tisíc deväťstoosemdesiatosem eur a dvanásť centov) vrátane DPH.
- 4.2** V cene uvedenej v bode 4.1 Zmluvy je zahrnutá cena a všetky ďalšie náklady Dodávateľa súvisiace so splnením Predmetu Zmluvy.
- 4.3** Cena podľa bodu 4.1 tohto článku bude uhradená v dvoch ročných splátkach. Ročné splátky podľa bodu 4.1 tohto článku vo výške 340 494,06 EUR (slovom: tristoštyridsať tisíc štyristodeväťdesiatštyri eur a šesť centov) vrátane DPH/rok sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť na základe faktúr doručených Poskytovateľom do sídla Objednávateľa. Faktúra za rok 2023 vo výške 340 494,06 EUR (slovom: tristoštyridsať tisíc štyristodeväťdesiatštyri eur a šesť centov eur) s DPH bude doručená do 15 (pätnástich) kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy, faktúra za rok 2024 vo výške 340 494,06 EUR (slovom: tristoštyridsať tisíc štyristodeväťdesiatštyri eur a šesť centov eur) s DPH bude doručená do 15 (pätnástich) kalendárnych dní po uplynutí 12 (dvanástich) mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
- 4.4** Cena uvedená v bode 4.1 je pevná a konečná. Cenu podľa bodu 4.1 je možné zvýšiť, prípadne znížiť len v rozsahu zodpovedajúcom zmene zákonnej sadzby DPH vzťahujúcej sa na Predmet Zmluvy.
- 4.5** Podkladom pre úhradu ceny za plnenie Predmetu Zmluvy je faktúra vystavená Dodávateľom v súlade s bodom 4.3 tejto Zmluvy po podpísaní akceptačného protokolu osobami oprávnenými na obchodné a vecné rokovania oboch zmluvných strán, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú prílohu.
- 4.6** Splatnosť faktúr je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle bodu 4.7 tohto článku Zmluvy. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 4.7** Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade nová 30 (tridsať) dňová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

- 4.8** Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi sumu uvedenú v bode 4.1 Zmluvy bankovým prevodom, a to na číslo účtu uvedené v záhlaví tejto Zmluvy.

5. VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1** Každá zo zmluvných strán vyhlasuje druhej zmluvnej strane, že každé z vyhlásení v zmysle tejto Zmluvy je v deň podpisu Zmluvy pravdivé, presné a nie je zavádzajúce. Každá zo zmluvných strán vyhlasuje, že:
- 5.1.1** má nevyhnutnú spôsobilosť a oprávnenie na uzatvorenie a plnenie tejto Zmluvy,
 - 5.1.2** táto Zmluva a všetky ostatné dokumenty, ktoré zmluvné strany uzatvoria v súvislosti so Zmluvou, budú po ich podpise predstavovať platné záväzky zmluvných strán v súlade s ich podmienkami,
 - 5.1.3** si text Zmluvy prečítala a plne mu porozumela, Zmluva vyjadruje jej skutočnú, slobodnú a vážnu vôľu, nie je uzatváraná v tiesni ani v omyle, ani za nápadne nevýhodných podmienok,
 - 5.1.4** sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie v dobrej viere za účelom poskytnutia si vzájomnej pomoci a spolupráce pri realizácii a plnení povinností podľa Zmluvy, každá zo zmluvných strán sa predovšetkým zaväzuje poskytnúť druhej zmluvnej strane na jej žiadosť všetky informácie a dokumenty nevyhnutné na dosiahnutie účelu zamýšľaného Zmluvou.

6. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 6.1** Na poskytovanie plnení podľa tejto Zmluvy, má Poskytovateľ za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie tejto Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 Zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ licencie je povinný odovzdať plnenie Objednávateľovi sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
- 6.2** Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia na tejto Zmluve v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia je uvedený v prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

- 6.3** Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 6.4** V prípade, že Poskytovateľ poskytne predmet podľa Zmluvy počas jej trvania subdodávateľmi, prílohou č. 6 Zmluvy je zoznam subdodávateľov Poskytovateľa.
- 6.5** V prípade, ak bude mať počas plnenia Zmluvy Poskytovateľ záujem uzavrieť zmluvu so subdodávateľom, ktorý sa bude podieľať na realizácii predmetu plnenia Zmluvy, je povinný rešpektovať nasledovné pravidlá:
- a) každý subdodávateľ musí spĺňať podmienky týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 Zákona o verejnom obstarávaní, t. j. musí preukázať, že je oprávnený dodávať predmet zmluvy zodpovedajúci predmetu zákazky a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 Zákona o verejnom obstarávaní; oprávnenie dodávať tovar, alebo poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má subdodávateľ plniť. Ak to nepreukáže, Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy,
 - b) v prípade, ak sú splnené podmienky podľa § 2 zákona č. 315/2016 Z. z., subdodávateľ má povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Nesplnenie tejto povinnosti alebo výmaz subdodávateľa z registra partnerov verejného sektora môže mať za následok odstúpenie od Zmluvy podľa § 19 ods. 3 Zákona o verejnom obstarávaní,
 - c) každý subdodávateľ musí byť schopný realizovať príslušnú časť predmetu Zmluvy v rovnakej kvalite ako poskytovateľ. Identifikáciu subdodávateľa spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok účasti podľa § 32 Zákona o verejnom obstarávaní, musí Poskytovateľ predložiť Objednávateľovi najneskôr tri pracovné dni pred realizovaním príslušnej časti predmetu zmluvy. Objednávateľ má právo odmietnuť podiel na realizácii plnenia Predmetu zmluvy subdodávateľom, ak nie sú splnené podmienky uvedené v odseku 6.5 písm. a) tohto článku Zmluvy,
 - d) Objednávateľ môže u subdodávateľa hodnotiť existenciu dôvodov na vylúčenie podľa § 40 ods. 8 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 6.6** V prípade, ak subdodávateľ nesplní podmienku uvedenú v odseku 6.5 písm. b) alebo ak dôjde k jeho výmazu z registra partnerov verejného sektora, má Objednávateľ voči Poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5% z ceny plnenia.
- 6.7** K zmene subdodávateľa môže dôjsť len na základe udeleného súhlasu Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr do 3 (slovom: troch) pracovných dní pred zmenou subdodávateľa, predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: podiel zákazky, ktorý má poskytovateľ licencie v úmysle zadať subdodávateľovi, názov služby, ktorú má subdodávateľ poskytnúť, identifikačné údaje navrhovaného subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia a doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia navrhovaného subdodávateľa podľa § 32 ods. 1 Zákona o verejnom obstarávaní.

- 6.8** V prípade, že navrhovaný subdodávateľ nebude spĺňať podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 Zákona o verejnom obstarávaní, Objednávateľ písomne požiada o jeho nahradenie. Poskytovateľ doručí návrh nového subdodávateľa do 5 (slovom: piatich) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o jeho nahradenie, ak Objednávateľ neurčí dlhšiu lehotu. V prípade porušenia týchto dojednaní o zmene subdodávateľa, bude sa to považovať za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti a Objednávateľ bude oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
- 6.9** Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o RPVS.

7. ZÁNIK ZMLUVY

- 7.1** Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2024.
- 7.2** Táto Zmluva zaniká:
- a) vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán podpísanou oboma zmluvnými stranami, ktorá musí obsahovať dohovor o vzájomnom vyrovnaní nevysporiadaných majetkovoprávných vzťahov vzniknutých v súvislosti so Zmluvou, inak je neplatná,
 - b) písomným odstúpením od tejto Zmluvy z dôvodov a spôsobom uvedeným v tejto Zmluve.
- 7.3** Každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy na základe písomného oznámenia o odstúpení zaslaného druhej zmluvnej strane, pokiaľ:
- 7.3.1** si druhá zmluvná strana nesplní akúkoľvek zo svojich povinností stanovenú v tejto Zmluve riadne a v lehotách uvedených v tejto Zmluve alebo pokiaľ ešte pred uplynutím týchto lehôt je zrejmé, že druhá zmluvná strana do uplynutia stanovených lehôt niektorú zo svojich povinností nestihne riadne a včas splniť,
 - 7.3.2** sa objektívne preukáže, že vyhlásenia druhej zmluvnej strany uvedené v tejto Zmluve sú nepravdivé.
- 7.4** Prejav vôle, ktorým odstupuje niektorá zo zmluvných strán od Zmluvy sa musí doručiť druhej zmluvnej strane v písomnej forme. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia od Zmluvy.
- 7.5** Túto Zmluvu je možné ukončiť aj z dôvodov uvedených v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy „Protikorupčná doložka“ (ďalej len „**príloha č. 5**“).

8. ZMENY A DODATKY

- 8.1** Pokiaľ Zmluva neustanovuje inak, akékoľvek zmeny, dodatky a doplnenia Zmluvy (vrátane jej príloh) môžu byť prijaté iba v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán, a to formou písomných a očíslovaných dodatkov k Zmluve, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 8.2** Na vylúčenie pochybností, v prípade zmeny osoby oprávnenej na vecné a technické rokovania, nie je potrebné uzatvorenie dodatku ku Zmluve. Zmluvná strana je povinná takúto zmenu bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane.

9. OZNÁMENIE A KOMUNIKÁCIA

- 9.1** Pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak, akékoľvek oznámenie alebo akákoľvek iná formálna komunikácia medzi zmluvnými stranami súvisiaca so Zmluvou bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb - štatutárnych orgánov zmluvných strán, alebo osôb oprávnených na vecné a technické rokovania uvedených v záhlaví Zmluvy, musí byť realizovaná v písomnej forme a vyhotovená v slovenskom jazyku a adresátovi musí byť zaslaná alebo doručená osobne, poštou (formou doporučenej zásielky s doručenkou) alebo kuriérskou službou prostredníctvom kontaktných údajov zmluvných strán.
- 9.2** Osoby oprávnené na vecné a technické rokovania sú oprávnené na všetky úkony vo veciach Zmluvy, okrem úkonov smerujúcich k ukončeniu alebo zmene Zmluvy.

10. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

- 10.1** Zmluva sa riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 10.2** Pokiaľ Zmluva neustanovuje inak, vzájomné vzťahy zmluvných strán v Zmluve výslovne neupravené sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 10.3** Bez toho, aby tým bolo dotknuté ktorékoľvek ustanovenie Zmluvy, zmluvné strany sa dohodli, že použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo čiastočne) význam alebo obsah ktoréhokoľvek ustanovenia Zmluvy.
- 10.4** Všetky spory, nezrovnalosti, otázky alebo nejasnosti sa zmluvné strany zaväzujú riešiť predovšetkým dohodou a vzájomnými rokovaniami za účelom dosiahnutia dohody o prípadných sporoch, nezrovnalostiach, otázkach alebo nejasnostiach. Tieto rokovania musia byť vedené v dobrej viere a s cieľom zachovania účelu sledovaného Zmluvou oboma zmluvnými stranami. V prípade, ak takúto dohodu nebude možné dosiahnuť, je každá zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na príslušný súd so svojim nárokom alebo žiadosťou.

11. ODDELITEĽNOSŤ USTANOVENÍ

11.1 Jednotlivé ustanovenia Zmluvy sú vymáhateľné nezávisle od seba a neplatnosť ktoréhokoľvek z nich nebude mať žiaden vplyv na platnosť ostatných ustanovení, s výnimkou prípadov, kedy je z dôvodu dôležitosti povahy alebo inej okolnosti týkajúcej sa takéhoto neplatného ustanovenia zrejmé, že dané ustanovenie nemôže byť oddelené od ostatných príslušných ustanovení.

11.2 V prípade, ak niektoré z uvedených ustanovení bude neplatné, pričom jeho neplatnosť bude spôsobená niektorou jeho časťou, bude dané ustanovenie platiť tak, ako keby bola predmetná časť vypustená. Ak však takýto postup nie je možný, zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť uskutočnenie všetkých krokov potrebných za tým účelom, aby bolo dohodnuté ustanovenie s podobným účinkom, ktorým sa neplatné ustanovenie v súlade s príslušným právnym predpisom nahradí.

12. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

12.1 Každá zo zmluvných strán zodpovedá za spôsobenú škodu podľa ustanovení § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

13. SANKCIE

13.1 V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením Predmetu Zmluvy podľa bodu 3.1 tejto Zmluvy, je Dodávateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- Eur (sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania.

13.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry, má Dodávateľ právo uplatniť si voči dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy bez DPH za každý, aj začatý deň omeškania.

13.3 Dodávateľ nesie objektívnu zodpovednosť za škody, ktoré spôsobí Objednávateľovi pri plnení alebo v súvislosti s ním. Postup pri uplatňovaní náhrady škody sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

13.4 Zaplatením sankcie podľa tejto Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody podľa ustanovení Obchodného zákonníka.

13.5 Sankciu povinná strana zaplatí oprávnenej strane do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia na základe riadne vystavenej faktúry v súlade s bodom 4.6 Zmluvy.

14. PROTİKORUPČNÉ USTANOVENIA

14.1 Pri plnení tejto Zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať platné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu.

14.2 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou objednávateľa, (zverejnenou na webovom sídle

https://www.mindop.sk/uploads/extfiles/transparentnost/Protikorupcna_politika_MDVSR.pdf), jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.

14.3 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy zároveň vyhlasuje, že:

- a) pozná znaky korupcie a korupčného správania,
- b) zdrží sa akejkoľvek formy korupcie a korupčného správania v súvislosti s plnením záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
- c) poskytne súčinnosť v prípade posudzovania podozrenia z korupcie alebo korupčného správania,
- d) zdrží sa akýchkoľvek foriem korupcie súvisiacich s plnením Predmetu Zmluvy alebo záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, ktorú plánuje, alebo ktorú už uzavrel s Objednávateľom,
- e) bezodkladne oznámi Objednávateľovi akékoľvek podozrenie z korupcie a poskytne súčinnosť pri preskúmvaní tohto oznámenia,
- f) nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom objednávateľa, ktorý by mohol ovplyvniť realizáciu Predmetu Zmluvy s objednávateľom.

14.4 Poskytovateľ sa podpisom tejto Zmluvy zaväzuje predchádzať korupcii v súvislosti s príslušnou transakciou, projektom, činnosťou alebo vzťahom vyplývajúcim z tejto Zmluvy, a to podľa prílohy č. 5, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

15. PLATNOSŤ A ZÁVÄZKOVO-PRÁVNÁ ÚČINNOSŤ

15.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami alebo osobami oprávnenými konať v mene zmluvných strán na základe písomného poverenia, resp. dňom podpisu osoby podpisujúcej ako poslednej v poradí a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 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.

16. JAZYK A VYHOTOVENIE

16.1 Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku.

16.2 Táto Zmluva je vypracovaná v 7 (siedmych) rovnopisoch, z ktorých 4 (štyri) rovnopisy obdrží Objednávateľ a 3 (tri) rovnopisy obdrží Poskytovateľ.

16.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a že túto Zmluvu uzatvárajú na základe ich slobodnej, vážnej, určitej vôle, že Zmluva nebola uzatvorená pod nátlakom, ani za nápadne nevýhodných podmienok, nie v omyle a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

16.4 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1: Zoznam produktov Oracle

Príloha č. 2: Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Oracle (OMA)

Príloha č. 3: Oracle Hardware and Systems Support Policies

Príloha č. 4: Oracle Software Technical Support Policies

Príloha č. 5: Protikorupčná doložka

Príloha č. 6 Zoznam subdodávateľov (ak sa uplatňuje)

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Ing. Martin Janáček
generálny tajomník
služobného úradu ministerstva

.....
Ing. Roman Kytka
predseda predstavenstva
InterWay, a.s.

Príloha č. 1 – Zoznam produktov Oracle

Názov produktu	CSI	Počet Jednotiek
Oracle Directory Services Plus - Employee User Perpetual	19558897	2000
Oracle Partitioning - Named User Plus Perpetual	19558897	400
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	19558897	32
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle Diagnostics Pack - Named User Plus Perpetual	19558897	400
Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	19558897	8
Oracle SOA Suite for Oracle Middleware - Processor Perpetual	19558897	8
Oracle Directory Services Plus - Employee User Perpetual	19558897	2000
Oracle SOA Suite for Oracle Middleware - Named User Plus Perpetual	19558897	80
Oracle WebLogic Suite - Named User Plus Perpetual	19558897	240
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	19558897	320
Oracle Real Application Clusters - Named User Plus Perpetual	19558897	400
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	19558897	8
Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	19558897	80
Oracle Service Bus - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle Tuning Pack - Named User Plus Perpetual	19558897	400
Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	19558897	160
Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	19558897	400
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	19558897	24
Oracle Service Bus - Named User Plus Perpetual	19558897	160
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle Database Standard Edition - Named User Plus Perpetual	19558897	20
Oracle Directory Services Plus - Non Employee User - External Perpetual	19558897	10000
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19558897	16
Oracle Unified Business Process Management Suite - Processor Perpetual	19635972	8
Oracle Linux - Oracle 1-Click Ordering	20747299	51
StorageTek SL150 modular tape library: model family	19637980	1
StorageTek SL150 modular tape library: model family	19637980	1
StorageTek SL150 modular tape library: power supply (for factory installation)	19637980	3
Power cord: Jumper, 1.0 meter, straight IEC60320-2-2 Sheet E (C14) plug, right angle IEC60320-1-C13 connector, 10 A, 250 VAC	19637980	4
StorageTek SL150 modular library system: base with 30 activated cartridge slots, 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC tape drive with Oracle Key Manager compatibility, and rackmounting kit	19637980	1
SL150 LIBRARY, WDRIVE, HP LTO6, FC	19637980	1
BASE CHASSIS ASSY	19637980	1

Príloha č. 1 – Zoznam produktov Oracle

StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL150 (for factory installation)	19637980	3
StorageTek SL150 modular tape library: expansion module with 30 slots (for factory installation)	19637980	3
StorageTek FC cable: OM2, 10 meters, 50/125, duplex, riser, LC-LC connectors (for factory installation)	19637980	4
StorageTek SL150 modular tape library: model family	19637980	x
StorageTek SL150 modular tape library: model family	19637980	x
StorageTek SL150 modular tape library: power supply (for factory installation)	19637980	3
Power cord: Jumper, 1.0 meter, straight IEC60320-2-2 Sheet E (C14) plug, right angle IEC60320-1-C13 connector, 10 A, 250 VAC	19637980	4
StorageTek SL150 modular library system: base with 30 activated cartridge slots, 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC tape drive with Oracle Key Manager compatibility, and rackmounting kit	19637980	1
SL150 LIBRARY, WDRIVE, HP LTO6, FC	19637980	1
BASE CHASSIS ASSY	19637980	1
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL150 (for factory installation)	19637980	3
StorageTek SL150 modular tape library: expansion module with 30 slots (for factory installation)	19637980	3
StorageTek FC cable: OM2, 10 meters, 50/125, duplex, riser, LC-LC connectors (for factory installation)	19637980	4
StorageTek SL150 modular tape library: model family	19637980	1
StorageTek SL150 modular tape library: model family	19637980	1
StorageTek SL150 modular tape library: power supply (for factory installation)	19637980	3
Power cord: Jumper, 1.0 meter, straight IEC60320-2-2 Sheet E (C14) plug, right angle IEC60320-1-C13 connector, 10 A, 250 VAC	19637980	4
StorageTek SL150 modular library system: base with 30 activated cartridge slots, 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC tape drive with Oracle Key Manager compatibility, and rackmounting kit	19637980	1
SL150 LIBRARY, WDRIVE, HP LTO6, FC	19637980	1
BASE CHASSIS ASSY	19637980	1
StorageTek LTO tape drive: 1 HP LTO6 half-height 8 Gb FC with Oracle Key Manager compatibility for StorageTek SL150 (for factory installation)	19637980	3
StorageTek SL150 modular tape library: expansion module with 30 slots (for factory installation)	19637980	3
StorageTek FC cable: OM2, 10 meters, 50/125, duplex, riser, LC-LC connectors (for factory installation)	19637980	4

ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ, ŽE OBJEDNANÍM PROSTREDNÍCTVOM OBJEDNÁVKY, KTORÁ ZAHŔŇA NASLEDUJÚCE VŠEOBECNÉ PODMIENKY (ĎALEJ LEN „OBJEDNÁVKA“) VYJADRUJE SÚHLAS S TÝM, ŽE BUDE VIAZANÝ ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI OBJEDNÁVKY A TÝMITO VŠEOBECNÝMI PODMIENKAMI. AK ZÁKAZNÍK TAKÚTO OBJEDNÁVKU PREDKLADÁ V MENE SPOLOČNOSTI ALEBO INÉHO PRÁVNEHO SUBJEKTU, VYHLASUJE, ŽE JE OPRÁVNENÝ ZAVIAZAŤ TENTO SUBJEKT ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI OBJEDNÁVKY A TÝMITO VŠEOBECNÝMI PODMIENKAMI, PRIČOM V TAKOMTO PRÍPADE SA OZNAČENIE „ZÁKAZNÍK“ POUŽÍVANÉ V TÝCHTO VŠEOBECNÝCH PODMIENKACH VZŤAHUJE NA TENTO SUBJEKT. AK ZÁKAZNÍK TAKÝMTO OPRÁVNENÍM NEDISPONUJE ALEBO DANÝ SUBJEKT NESÚHLASÍ SO ZAVIAZANÍM SA ZMLUVNÝMI PODMIENKAMI OBJEDNÁVKY, TÝMITO VŠEOBECNÝMI PODMIENKAMI A ICH DODRŽIAVANÍM, ZÁKAZNÍK NEMÔŽE TÚTO OBJEDNÁVKU PREDLOŽIŤ ANI VYUŽÍVAŤ PONUKY PRODUKTOV ALEBO SLUŽIEB.



VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Tieto Všeobecné podmienky (ďalej ako „**Všeobecné podmienky**“) sú uzatvorené medzi Oracle Slovensko spol. s r. o., Einsteinova 19, Bratislava 851 01, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 11027/B (ďalej ako „**Oracle**“) a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá uzavrela objednávku, ktorá formou odkazu zahŕňa tieto Všeobecné podmienky. Predložením objednávky podliehajúcej týmto Všeobecným podmienkam Zákazník súhlasí, že do týchto Všeobecných podmienok sú zahrnuté Harmonogramy (tak ako sú definované nižšie), ktoré sú pripojené k týmto Všeobecným podmienkam. Ak sa určitá podmienka vzťahuje len na konkrétny Harmonogram, potom sa táto podmienka vzťahuje len na tento Harmonogram, keď je tento Harmonogram zahrnutý do týchto Všeobecných podmienok.

1. DEFINÍCIE

1.1. „**Hardvér**“ označuje počítačové vybavenie vrátane komponentov, voliteľných prvkov a náhradných dielov.

1.2. „**Integrovaný softvér**“ označuje akýkoľvek softvér alebo programovateľný kód, ktorý a) je vložený alebo začlenený do Hardvéru a umožňuje funkčnosť Hardvéru alebo b) Zákazníkovi výslovne poskytla Oracle podľa Harmonogramu H a je výslovne uvedený i) v sprievodnej dokumentácii, ii) na internetových stránkach Oracle alebo iii) prostredníctvom mechanizmu, ktorý uľahčuje inštaláciu pri použití Hardvéru Zákazníka. Integrovaný softvér nezahŕňa a neposkytuje Zákazníkovi práva k a) zdrojovému kódu alebo funkcionalite pre diagnostiku, údržbu, opravy alebo služby technickej podpory ani b) samostatne licencovaným aplikáciám, operačnému systému, vývojovým nástrojom, softvéru na správu systému alebo inému zdrojovému kódu, ktorý Oracle licencuje samostatne. K určitému druhu Hardvéru obsahuje Integrovaný softvér Voliteľné prvky Integrovaného softvéru (tak ako je definované v Harmonograme H), ktoré sú objednávané samostatne.

1.3. „**Rámcová zmluva**“ označuje tieto Všeobecné podmienky (vrátane všetkých dodatkov) a dva Harmonogramy zahrnuté do Rámcovej zmluvy (vrátane všetkých dodatkov k týmto Harmonogramom). Používanie Produktov a Ponúk služieb objednaných od Oracle alebo od autorizovaného predajcu Zákazníkom sa riadi podmienkami tejto Rámcovej zmluvy.

1.4. „**Operačný systém**“ označuje softvér, ktorý spravuje Hardvér pre Programy a ďalší softvér.

1.5. „**Produkty**“ označujú Programy, Hardvér, Integrovaný softvér a Operačný systém.

1.6. „**Programy**“ označujú a) softvér, ktorý vlastní alebo distribuuje Oracle, ktorý si Zákazník objednal na základe Harmonogramu P, b) Programovú dokumentáciu a c) všetky aktualizácie Programov, ktoré získate v rámci služieb Technickej podpory. Programy nezahŕňajú Integrovaný softvér ani akýkoľvek Operačný systém ani akúkoľvek verziu softvéru pred jeho oficiálnou dostupnosťou (napr. beta verzie).

1.7. „**Programová dokumentácia**“ označuje používateľskú príručku k Programom a Inštalačnú príručku k Programu. Programová dokumentácia môže byť doručená s Programami. Dokumentácia je pre Zákazníka tiež dostupná online na stránke <http://oracle.com/documentation>.

1.8. „**Harmonogram**“ označuje všetky Harmonogramy Oracle k týmto Všeobecným podmienkam tak, ako je uvedené v Článku 2.

1.9. „**Samostatné podmienky**“ označujú samostatné licenčné podmienky, ktoré sú uvedené v Programovej dokumentácii, v súboroch readme (*čítaj ma*) alebo v poznámkových súboroch týkajúcich sa Samostatne licencovanej Technológie tretích strán.

1.10. „**Samostatne licencovaná Technológia tretej strany**“ označuje technológiu tretej strany, ktorá je licencovaná na základe Samostatných podmienok, a nie podľa podmienok Rámcovej zmluvy.

1.11. „**Ponuky služieb**“ označujú služby technickej podpory, školenia, hosťované outsourcované služby, Cloudové služby, konzultačné služby, rozšírené služby podpory zákazníkovi alebo iné služby, ktoré si Zákazník objednal. Takéto Ponuky služieb sú popísané v príslušnom Harmonograme.

1.12. „**Zákazník**“ označuje fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá podpísala tieto Všeobecné podmienky.

2. PODMIENKY RÁMCOVEJ ZMLUVY A PRÍSLUŠNÝCH HARMONOGRAMOV

Túto Rámcovú zmluvu môže Zákazník použiť k objednávke, ktorá je prílohou k tejto Rámcovej zmluve. K Dátumu nadobudnutia účinnosti sa stávajú nasledujúce Harmonogramy súčasťou Rámcovej zmluvy: Harmonogram H – Hardvér, Harmonogram P – Programy, Harmonogram C – Cloudové služby a Harmonogram LVM – Služba Linux VM.

V Harmonogramoch sú stanovené zmluvné podmienky, ktoré sa vzťahujú na určité typy ponúk Oracle, ktoré sa môžu odlišovať od týchto Všeobecných podmienok alebo ich môžu dopĺňať.

3. SEGMENTÁCIA

Nákup akýchkoľvek Produktov a súvisiacich Ponúk služieb alebo iných Ponúk služieb je uskutočňovaný na základe samostatných ponúk a je poskytovaný oddelene od akýchkoľvek iných objednávok pre akékoľvek Produkty a súvisiace Ponuky služieb alebo iné Ponuky služieb, ktoré Zákazník mohol alebo môže získať od Oracle. Zákazník si je vedomý, že môže zakúpiť akékoľvek Produkty a súvisiace Ponuky služieb alebo iné Ponuky služieb nezávisle od akýchkoľvek iných Produktov alebo Ponúk služieb. Platobný záväzok Zákazníka za a) akékoľvek Produkty a súvisiace Ponuky služieb nie je podmienený vykonaním akýchkoľvek iných Ponúk služieb ani dodaním akýchkoľvek ďalších Produktov alebo b) iné Ponuky služieb nie je podmienený dodaním akýchkoľvek Produktov ani vykonaním akejkoľvek dodatočnej inej Ponuky služieb. Zákazník prehlasuje, že sa nespolieha na žiadne ujednania ohľadom financovania alebo leasingových služieb s Oracle, resp. jej pridruženou spoločnosťou.

4. VLASTNÍCTVO

Oracle alebo jej poskytovatelia licencií si ponechávajú všetky vlastnícke práva a právo duševného vlastníctva k Programom, Operačnému systému, Integrovanému softvéru a všetkému, čo bolo vyvinuté alebo dodané na základe Rámcovej zmluvy.

5. ODŠKODNENIE

5.1. S výnimkou článku 5.5, 5.6 a 5.7 nižšie ak tretia strana vznesie nárok proti Zákazníkovi alebo Oracle (ďalej ako „**Príjemca**“, čo označuje Zákazníka alebo Oracle v závislosti od toho, ktorá strana obdržala Materiál), že akékoľvek informácie, návrh, špecifikácia, pokyn, softvér, dáta, hardvér alebo materiály (súhrnne ďalej ako „**Materiál**“), ktoré dodali buď Zákazník alebo Oracle (ďalej ako „**Poskytovateľ**“, čo označuje Zákazníka alebo Oracle v závislosti od toho, ktorá strana poskytla Materiál) a použil Príjemca, ohrozuje práva duševného vlastníctva tretej strany, je Poskytovateľ povinný na svoje vlastné náklady a výdavky hájiť Príjemcu proti vzneseným nárokom a odškodní Príjemcu za škody, záväzky, náklady a výdavky priznané súdom tretej strane za vznesený nárok z porušenia alebo Poskytovateľ uzavrie dohodu o vyrovnaní, ak Príjemca:

- a) bezodkladne a písomne informuje Poskytovateľa o obdržaní oznámenia o vznesení nároku, najneskôr však do tridsiatich (30) dní od jeho obdržania,
- b) poskytne Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad obhajobou a akýmkoľvek rokovaniami o urovnaní sporu a
- c) poskytne Poskytovateľovi informácie, právomoc a pomoc, ktorú bude Poskytovateľ potrebovať k obhajobe voči vznesenému nároku alebo k urovnaniu sporu.

5.2. Ak dôjde Poskytovateľ k záveru alebo je určené, že niektorý z Materiálov mohol spôsobiť porušenie práv duševného vlastníctva tretej strany, je Poskytovateľ oprávnený zvoliť nápravu, buď modifikáciou Materiálu (pri podstatnom uchovaní jeho použiteľnosti alebo funkcionality), alebo získaním licencie umožňujúcej ďalšie používanie alebo v prípade, že tieto alternatívy nie sú obchodne prijateľné, Poskytovateľ je oprávnený ukončiť licenciu pre príslušný Materiál a požadovať jeho vrátenie a vráti všetky poplatky, ktoré Príjemca za neho zaplatil protistrane, a ak je Poskytovateľom Programu, ktorý porušuje práva tretích strán, Oracle, vráti všetky poplatky za takúto licenciu aj poplatky za nevyužitú predplatenú technickú podporu, ktoré zaplatil Zákazník Oracle za licencie k takémuto Programu.

Ak takéto vrátenie podstatne ovplyvňuje schopnosť Oracle splniť jej záväzky na základe príslušnej objednávky, je Oracle oprávnená, podľa svojho uváženia a do tridsiatich (30) dní písomným oznámením ukončiť platnosť objednávky.

5.3. Bez ohľadu na ustanovenie Článku 5.2 a iba vo vzťahu k Hardvéru pokiaľ Poskytovateľ dôjde k názoru alebo je určené, že Hardvér (alebo jeho časť) môže porušovať práva duševného vlastníctva tretej strany, je Poskytovateľ oprávnený zvoliť, že Hardvér (alebo jeho časť) nahradí alebo upraví tak, aby tieto práva neboli naďalej porušované (pri podstatnom uchovaní použiteľnosti alebo funkcionality), alebo získa právo umožňujúce ďalšie používanie alebo pokiaľ tieto alternatívy nie sú obchodne prijateľné, Poskytovateľ má právo odstrániť príslušný Hardvér (alebo jeho časť) a vrátiť jeho čistú účtovnú hodnotu a ak je Poskytovateľom takéhoto Hardvéru Oracle, vrátiť všetky poplatky za nevyužitú predplatenú technickú podporu, ktoré Zákazník zaplatil Oracle za takýto Hardvér.

5.4. V prípade, že Materiál je Samostatne licencovaný Technológiou tretej strany a príslušné Samostatné podmienky neumožňujú ukončenie licencie, namiesto ukončenia licencie pre Materiál je Oracle oprávnená ukončiť licencie Programu spojeného s touto Samostatne licencovanou Technológiou tretej strany a požadovať jej vrátenie a vrátiť Zákazníkovi poplatky za túto licenciu Programu, ktoré Zákazník uhradil Oracle, vrátane poplatkov za nevyužitú predplatenú technickú podporu k tejto licenci Programu.

5.5. Za predpokladu, že je Zákazník súčasným predplatiteľom služieb technickej podpory Oracle pre Operačný systém (napr. Oracle Premier Support pre Systémy, Oracle Premier Support pre Operačné Systémy alebo Oracle Linux Premier Support), potom počas obdobia, na ktoré bol Zákazník predplatiteľom príslušných služieb technickej podpory, a) pojem „**Materiál**“ uvedený vyššie v Článku 5.1 zahŕňa Operačný systém a Integrovaný softvér a všetky Voliteľné prvky Integrovaného softvéru, ktoré má Zákazník licencované a b) výraz „**Programy**“ v tomto článku 5 je nahradený výrazom „**Programy alebo Operačný systém alebo Integrovaný softvér alebo Voliteľné prvky Integrovaného softvéru (podľa potreby)**“ (t. j. Oracle neodškodní Zákazníka za jeho používanie Operačného systému alebo Integrovaného softvéru alebo Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru, pokiaľ nemal predplatené zodpovedajúce služby technickej podpory Oracle). Bez ohľadu na vyššie uvedené a len s ohľadom na operačný systém Linux Oracle neodškodní Zákazníka za Materiál, ktorý nie je súčasťou Oracle Linux súborov, ktoré sú dostupné na stránke: <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-indemnification-069347.pdf>.

5.6. Poskytovateľ nie je povinný odškodniť Prijemcu v prípade, ak Prijemca upravil Materiál alebo ho používal mimo rozsah povolený v Poskytovateľovej používateľskej dokumentácii alebo ak Prijemca používal takú verziu Materiálu, ktorá bola nahradená, a vznesenému nároku z porušenia bolo možné zabrániť použitím neupravenej aktuálnej verzie Materiálu, ktorý bol dodaný Prijemcovi, alebo ak Prijemca pokračuje v používaní príslušného Materiálu po ukončení platnosti licencie na použitie takéhoto Materiálu. Poskytovateľ neodškodní Prijemcu v prípade, že vznesený nárok je založený na informáciách, dizajne, špecifikácii, pokyne, softvéri, dátach alebo materiáli, ktorý nebol dodaný Poskytovateľom. Oracle neodškodní Zákazníka v prípade, že nárok je vznesený v súvislosti s kombináciou Materiálu s akýmikoľvek produktmi alebo službami, ktoré neboli poskytnuté Oracle. Len s ohľadom na Samostatne licencovanú Technológiu tretích strán, ktorá je súčasťou Programu alebo sa vyžaduje k jeho používaniu a ktorá sa používa: a) v nezmenenej podobe, b) ako súčasť Programu alebo je nevyhnutná k jeho používaniu a c) v súlade s licenčným oprávnením pre príslušné Programy a všetkými ďalšími zmluvnými podmienkami Rámcovej zmluvy, Oracle odškodní Zákazníka za nároky z porušenia týkajúce sa Samostatne licencovanej Technológie tretích strán v rovnakom rozsahu, v akom je Oracle povinná poskytnúť odškodnenie za porušenie v prípade Programu licencovaného na základe podmienok Rámcovej zmluvy. Oracle neodškodní Zákazníka za porušenie spôsobené jeho konaním proti ktorejkoľvek tretej strane, ak by Programy, tak ako boli Zákazníkovi dodané a ním používané v súlade s podmienkami Rámcovej zmluvy, inak nespôsobili porušenie práv duševného vlastníctva akejkoľvek tretej strany. Oracle neodškodní Zákazníka za žiadny vznesený nárok z porušenia súvisiaci s duševným vlastníctvom, o ktorom vedel v čase získania licenčných práv.

5.7. Tento Článok poskytuje zmluvným stranám jediný nárok na náhradu za akékoľvek vznesené nároky alebo škody.

6. UKONČENIE PLATNOSTI ZMLUVY

6.1. Pokiaľ ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší podstatnú podmienku tejto Rámcovej zmluvy a nezaistí nápravu do tridsiatich (30) dní od písomnej špecifikácie porušenia, strana, ktorá sa porušenia dopustila, porušila svoje záväzky a strana, ktorá sa porušenia nedopustila, môže túto Rámcovú zmluvu ukončiť. Ak Oracle ukončí túto Rámcovú zmluvu v súlade s predchádzajúcou vetou, je Zákazník povinný zaplatiť do tridsiatich (30) dní všetky doposiaľ nezaplatené čiastky, ako aj všetky zostávajúce nezaplatené čiastky za objednané Produkty alebo Ponuky služieb získané na základe tejto Rámcovej zmluvy a súvisiace dane a výdavky. S výnimkou omeškania v úhrade poplatkov je zmluvná strana, ktorá neporušila podmienky tejto Rámcovej zmluvy, na základe vlastného uváženia oprávnené predĺžiť obdobie tridsiatich (30) dní o obdobie nevyhnutné na to, aby mohla byť vykonaná náprava porušenia v prípade, že druhá zmluvná strana na to vynakladá zodpovedajúce úsilie. Zákazník súhlasí s tým, že v prípade porušenia ustanovení tejto Rámcovej zmluvy nemá oprávnenie používať objednané Produkty ani Ponuky služieb.

6.2. V prípade, že Zákazník využil zmluvu s Oracle alebo jej pridruženou spoločnosťou na zaplatenie poplatkov splatných na základe objednávky a pokiaľ je v omeškaní podľa uvedenej zmluvy, nie je oprávnený používať Produkty ani Ponuky služieb, ktoré sú predmetom takejto zmluvy.

6.3. Ustanovenia, ktoré ostávajú platné a účinné aj po ukončení alebo zániku platnosti Rámcovej zmluvy sú tie, ktoré sa týkajú obmedzenia zodpovednosti, odškodnenia za porušenie práv, náhrady škody a poplatkov a ďalšie, ktoré svojou povahou majú pretrvávať aj naďalej.

7. POPLATKY A DANE; CENY, FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ ZÁVÄZKY

7.1. Všetky faktúry sú splatné Oracle do tridsiatich (30) dní od dátumu ich doručenia fakturácie. Zákazník súhlasí s tým, že uhradí všetky dane súvisiace s predajom, pridanou hodnotou alebo iné podobné dane vyplývajúce z príslušných zákonov, ktoré musí Oracle platiť na základe Zákazníkom objednaných Produktov alebo Ponúk služieb s výnimkou daní z príjmu Oracle. Zákazník je taktiež povinný nahradiť Oracle všetky odôvodnene vynaložené náklady súvisiace s poskytovaním Ponúk služieb.

7.2. Zákazník si je vedomý, že môže obdržať viac samostatných faktúr za Produkty a Ponuky služieb, ktoré si objednal. Faktúry budú Zákazníkovi vystavené a zaslané v súlade s Fakturačnými štandardnými podmienkami Oracle, ktoré sú dostupné na internetovej stránke <http://oracle.com/contracts>.

8. DÔVERNOSŤ

8.1. Na základe Rámcovej zmluvy môžu zmluvné strany získať prístup k informáciám, ktoré budú považovať voči druhej strane za dôverné (ďalej ako „**Dôverné informácie**“). Zmluvné strany súhlasia, že zverejnia iba také informácie, ktoré sú nevyhnutné k plneniu záväzkov vyplývajúcich z Rámcovej zmluvy. Dôverné informácie sú obmedzené na podmienky a ceny uvedené v tejto Rámcovej zmluve a na všetky informácie, ktoré budú jasne označené ako dôverné v čase zverejnenia.

8.2. Dôverné informácie ktorejkoľvek strany nebudú zahŕňať informácie, ktoré a) sú alebo sa stanú verejne prístupné, a to nie v dôsledku činu alebo zanedbania druhej strany, b) boli v zákonnom vlastníctve druhej strany pred tým, ako boli zverejnené, a neboli získané druhou stranou, buď priamo, alebo nepriamo, od strany, ktorá ich poskytla, c) sú zákonným spôsobom poskytnuté druhej strane treťou stranou bez obmedzenia v zverejnení alebo d) sú nezávisle vyvinuté druhou stranou.

8.3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neposkytnú Dôverné informácie (iné ako tie, ktoré sú uvedené v nasledujúcej vete) druhej strane tretej strane počas troch (3) rokov od dátumu ich zverejnenia poskytujúcou stranou prijímajúcej strane. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poskytnú Dôverné informácie iba tým zamestnancom alebo zástupcom alebo subdodávateľom, ktorí sú povinní ich chrániť proti neoprávnenému zverejneniu spôsobom, ktorý by ich nechránil menej ako podmienky tejto Rámcovej zmluvy. Nič nezabráňuje žiadnej zo zmluvných strán, aby zverejnila podmienky alebo ceny uvedené v tejto Rámcovej zmluve alebo objednávkach na ňu sa odvolávajúcich v akomkoľvek súdnom konaní súvisiacom s touto Rámcovou zmluvou alebo aby zverejnila Dôverné informácie orgánom verejnej moci na základe zákona.

9. ÚPLNÁ ZMLUVA

9.1. Zákazník súhlasí, že táto Rámcová zmluva a informácie, ktoré sú do nej začlenené pomocou písomných odkazov (vrátane odkazov na informácie uvedené prostredníctvom URL alebo odkazov na podmienky), predstavujú spoločne s príslušnou objednávkou úplnú zmluvu týkajúcu sa Produktov alebo Ponúk služieb, ktoré si objednal, a nahrádzajú všetky predchádzajúce alebo súčasné zmluvy alebo vyhlásenia, písomné alebo ústne, týkajúce sa takýchto Produktov alebo Ponúk služieb.

9.2. Je výslovne dohodnuté, že podmienky Rámcovej zmluvy a akejkoľvek objednávky Oracle majú prednosť pred akoukoľvek nákupnou objednávkou, interným portálom verejného obstarávania alebo akýmkoľvek ďalším podobným dokumentom, ktorý nevystavila Oracle, a žiadne podmienky zahrnuté v takej nákupnej objednávke, takomto portáli alebo inom dokumente nevystavenom Oracle sa nevzťahujú na objednané Produkty alebo Ponuky služieb. V prípade nesúladu medzi podmienkami akéhokoľvek Harmonogramu a týmito Všeobecnými podmienkami má Harmonogram prednosť. V prípade nesúladu medzi podmienkami objednávky a Rámcovej zmluvy má objednávka prednosť. Rámcovú zmluvu a objednávky nie je možné upraviť a práva a obmedzenia nemôžu byť menené ani zrušené inak ako písomnou formou a podpisom alebo po online prijatí prostredníctvom Internetového obchodu Oracle (*Oracle Store*) oprávnenými zástupcami Zákazníka a Oracle. Všetky oznámenia požadované na základe tejto Rámcovej zmluvy budú poskytnuté druhej strane v písomnej forme.

10. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI

ŽIADNA ZO STRÁN NEBUDE NIEŠŤ ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE NEPRIAME, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNE, TRESTNÉ ANI NÁSLEDNÉ ŠKODY ANI ZA STRATU ZISKU, OBRATU A DÁT ANI ŠKODY A STRATY SÚVISIACE S POUŽÍVANÍM DÁT. MAXIMÁLNA ZODPOVEDNOSŤ ORACLE ZA ŠKODY SA OBMEDZUJE PODĽA TEJTO ZMLUVY A OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKA V SÚVISLOSTI SO ŠKODAMI, ČI UŽ NA ZÁKLADE PORUŠENIA ZMLUVY ALEBO PORUŠENIA ZÁKONA ALEBO INAK, NA VÝŠKU CENY, KTORÚ ZÁKAZNÍK UHRADIL ORACLE NA ZÁKLADE HARMONOGRAMU, NA ZÁKLADE KTORÉHO BOL NÁROK NA VZNIKU ZODPOVEDNOSTI UPLATNENÝ, A POKIAĽ TAKÁTO ŠKODA VZNIKLA V DÔSLEDKU POUŽÍVANIA PRODUKTOV ALEBO PONÚK SLUŽIEB ZO STRANY ZÁKAZNÍKA, JE ZODPOVEDNOSŤ OBMEDZENÁ NA POPLATKY, KTORÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ORACLE ZA CHYBNÝ PRODUKT ALEBO PONUKY SLUŽIEB, KTORÉ VIEDLI K VZNIKU ZODPOVEDNOSTI.

11. VÝVOZ (EXPORT)

Na Produkty sa vzťahujú zákony a pravidlá Spojených štátov amerických o obmedzení vývozu a ďalšie platné miestne príslušné zákony a pravidlá. Zákazník súhlasí s tým, že sa pri používaní Produktov (vrátane technických dát) a akéhokoľvek vecného plnenia Ponúk služieb poskytnutých na základe tejto Rámcovej zmluvy riadi týmito zákonmi o vývoze a súhlasí s dodržiavaním všetkých týchto zákonov a pravidiel o vývoze (vrátane nariadení o „považovaní za vývoz“ a „považovaní za opätovný vývoz“). Zákazník súhlasí s tým, že žiadne dáta, informácie, Produkty ani materiály vyplývajúce z Ponúk služieb (ani priamy produkt z nich) nebudú exportované priamo ani nepriamo v rozpore s týmito zákonmi ani nebudú použité na akýkoľvek účel zakázaný týmito zákonmi vrátane neobmedzeného šírenia jadrových, chemických alebo biologických zbraní alebo vývoja technológie raketových zbraní.

12. VYŠŠIA MOC

Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za zlyhanie ani oneskorenie plnenia, ak bolo spôsobené: v dôsledku vojny, napadnutia, sabotáže, vyššej moci, pandémie a výpadku elektrickej energie, internetového spojenia alebo elektronických komunikácií, ktoré nie je spôsobené zaväzujúcou sa zmluvnou stranou; vládnymi obmedzeniami (vrátane zamietnutia alebo zrušenia akéhokoľvek vývozu, dovozu alebo iného oprávnenia) alebo inými udalosťami nad rámec primeranej kontroly zaväzujúcej sa zmluvnej strany. Obe zmluvné strany súhlasia, že vynaložia primerané úsilie na zmiernenie následkov udalostí spôsobených vyššou mocou. Ak takáto udalosť trvá viac ako tridsať (30) dní, je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená vypovedať nevykonané Ponuky služieb a objednávky na základe písomného oznámenia doručeného druhej zmluvnej strane. Toto ustanovenie nezabavuje žiadnu zmluvnú stranu povinnosti uskutočniť primerané kroky na zotavenie po havárii na základe zaužívaných postupov ani povinnosti zaplatiť za Produkty a Ponuky služieb, ktoré si Zákazník objednal alebo mu boli dodané.

13. ROZHODNÉ PRÁVO A SÚDNA PRÍSLUŠNOSŤ

Táto Rámcová zmluva sa riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky s tým, že sa zmluvné strany výslovne dohodli, že právny režim záväzkového vzťahu založeného touto Rámcovou zmluvou sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov. V častiach vzťahujúcich sa na udelenie oprávnenia na výkon práva na používanie Programu, resp. na používanie iných plnení Oracle spĺňajúcich znaky autorského diela, sa použije zákon č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon). Zmluvné strany sa dohodli, že akýkoľvek právny postup alebo súdny spor vedený v súvislosti s touto Rámcovou zmluvou bude zahájený a vedený na príslušnom súde Slovenskej republiky.

14. OZNÁMENIE

Ak vznikne na strane Zákazníka spor s Oracle alebo ak chce Zákazník doručiť oznámenie v súlade s článkom o odškodnení alebo sa ocitne v platobnej neschopnosti alebo podobnom postavení, je povinný bezodkladne zaslať písomné oznámenie o tejto skutočnosti Oracle na adresu: Oracle Slovensko spol. s r. o., Einsteinova 19, 851 01 Bratislava.

15. PREVOD PRÁVA

Zákazník nie je oprávnený previesť túto Rámcovú zmluvu na inú fyzickú alebo právnickú osobu ani ju postúpiť alebo dať k dispozícii takejto osobe ani previesť na ňu oprávnenie na výkon práva na použitie Programov, Operačného systému, Integrovaného softvéru alebo akýchkoľvek Ponúk služieb ani podiel v nich. Ak Zákazník poskytne záložné právo na získané oprávnenie výkonu práva na použitie Programov, Operačného systému, Integrovaného softvéru alebo na akéhokoľvek vecné plnenie Ponúk služieb, záložný veriteľ nezíska oprávnenie na výkon práva na použitie ani prevod Programov, Operačného systému, Integrovaného softvéru alebo akéhokoľvek vecného plnenia Ponúk služieb a ak sa Zákazník rozhodne využiť služby financovania nákupu akéhokoľvek oprávnenia k Produktom alebo

k Ponukám služieb, je povinný sa riadiť podmienkami Oracle vzťahujúcimi sa na financovanie, ktoré sú uvedené na internetovej adrese: <http://oracle.com/contracts>. Vyššie uvedené nie je možné vykladať ako obmedzenie práv, na ktoré má Zákazník inak nárok v súvislosti s operačným systémom Linux, Technológiou tretích strán alebo Samostatne licencovanou Technológiou tretích strán podľa licenčných podmienok typu open source alebo podobných licenčných podmienok.

16. OSTATNÉ

16.1. Oracle je nezávislý dodávateľ a obe zmluvné strany potvrdzujú, že medzi nimi nevzniká žiadne partnerstvo, spoločný podnik ani vzťah zastupovania. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za platby svojim vlastným zamestnancom vrátane príslušných zamestnaneckých daní a poistenia.

16.2. Ak je akékoľvek ustanovenie tejto Rámcovej zmluvy označené za neplatné alebo nevymáhateľné, zvyšné ustanovenia zostávajú v platnosti a takéto ustanovenie bude nahradené novým ustanovením v súlade s účelom a zámerom Rámcovej zmluvy.

16.3. S výnimkou konania v prípade neplatenia záväzkov alebo porušenia vlastníckych práv Oracle žiadna žaloba, bez ohľadu na formu, vyplývajúca z Rámcovej zmluvy alebo vzťahujúca sa na ňu nemôže byť podaná žiadnou zo zmluvných strán neskôr ako dva (2) roky od vzniku príčiny.

16.4. Produkty a vecné plnenie Ponúk služieb nie sú vyvinuté ani určené na použitie v jadrových zariadeniach ani v iných nebezpečných zariadeniach. Zákazník súhlasí, že je jeho zodpovednosťou zaistiť bezpečné používanie Produktov a vecného plnenia Ponúk služieb v takýchto zariadeniach.

16.5. Zákazník súhlasí s tým, že pokiaľ si autorizovaný predajca vyžiada v mene Zákazníka od Oracle kópiu Rámcovej zmluvy, môže mu byť poskytnutá za účelom umožniť spracovanie objednávky Zákazníka týmto autorizovaným predajcom.

16.6. Zákazník berie na vedomie, že obchodní partneri Oracle vrátane akýchkoľvek tretích strán, ktoré mu poskytujú konzultačné služby, sú nezávislé od Oracle a nie sú zástupcami Oracle. Oracle nezodpovedá za konanie takého obchodného partnera ani ním nie je viazaná, pokiaľ i) obchodný partner neposkytuje služby ako subdodávateľ Oracle v súvislosti s objednávkou uskutočnenou na základe tejto Rámcovej zmluvy a ii) iba v rovnakom rozsahu, v akom by zodpovedala za výkon služieb poskytovaných priamo pracovníkmi Oracle podľa zmienenej objednávky.

16.7. V prípade softvéru, i) ktorý je súčasťou Programov, Operačných systémov, Integrovaného softvéru alebo Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru (alebo všetkých štyroch súčasne) a ii) ktorý obdržal Zákazník od Oracle v binárnej forme a iii) ktorý je licencovaný podľa licencie typu open source oprávňujúcej Zákazníka na obdržanie binárneho zdrojového kódu, môže Zákazník obdržať kópiu príslušného zdrojového kódu prostredníctvom webových lokalít <https://oss.oracle.com/sources/> alebo <http://www.oracle.com/goto/opensourcecode>. V prípade, že zdrojový kód pre takýto softvér nebol Zákazníkovi dodaný spolu s binárnym kódom, Zákazník môže obdržať kópiu zdrojového kódu na hmotnom nosiči prostredníctvom podania písomnej žiadosti podľa pokynov v časti Písomná ponuka pre zdrojový kód (*Written Offer for Source Code*) na poslednej uvedenej webovej lokalite.

Harmonogram H – Hardvér

Tento Harmonogram o Hardvéri (ďalej ako „**Harmonogram H**“) je Harmonogramom k Všeobecným podmienkam, ku ktorým je tento Harmonogram H priložený. Všeobecné podmienky a tento Harmonogram H spolu s priloženými Harmonogramom P, Harmonogramom C a Harmonogramom LVM tvoria Rámcovú zmluvu. Tento Harmonogram H zaniká spoločne so Všeobecnými podmienkami.

1. DEFINÍCIE

1.1. Za „**Začiatkový deň**“ pre Hardvér, Operačný systém a Integrovaný softvér sa považuje deň, kedy je Hardvér dodaný. Pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru sa za Začiatkový deň považuje deň dodania Hardvéru alebo v prípade, že sa dodanie Hardvéru nepožaduje, dátum nadobudnutia účinnosti objednávky.

1.2. Za „**Voliteľné prvky Integrovaného softvéru**“ sa považuje softvér alebo programovateľný kód zabudovaný, nainštalovaný alebo aktivovaný na Hardvéri, ktorý vyžaduje jednu alebo viac licenčných jednotiek, ktoré je Zákazník povinný si samostatne objednať a uhradiť za ne príslušné poplatky. Nie každý Hardvér obsahuje Voliteľné prvky Integrovaného softvéru; zoznam špecifických Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru, ktoré sa vzťahujú ku konkrétnemu Hardvéru, je uvedený v Licenčných definíciách, pravidlách a metrikách Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru Oracle dostupných na adrese <http://oracle.com/contracts> (ďalej ako „**Licenčné pravidlá pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru**“). Oracle si vyhradzuje právo určiť nové softvérové funkcie ako Voliteľné prvky Integrovaného softvéru v nasledujúcich verziách a toto určenie bude špecifikované v príslušnej dokumentácii a v Licenčných pravidlách pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru.

1.3. Používané pojmy (začínajúce veľkým písmenom), ktoré nie sú definované v tomto Harmonograme H, majú ten istý význam tak, ako je stanovené vo Všeobecných podmienkach.

2. UDELENÉ PRÁVA

2.1. Objednávka hardvéru zo strany Zákazníka pozostáva z týchto častí: Operačný systém (tak, ako je definovaný v konfigurácii Zákazníka), Integrovaný softvér a celé Hardvérové vybavenie (vrátane komponentov, voliteľných prvkov a náhradných dielov), ako sú uvedené v príslušnej objednávke. Objednávka Hardvéru zo strany Zákazníka môže obsahovať Voliteľné prvky Integrovaného softvéru. Tieto Voliteľné prvky Integrovaného softvéru sa nesmú aktivovať ani použiť dovtedy, kým si ich Zákazník samostatne neobjedná a nezaviaže sa, že za ne uhradí dodatočné poplatky.

2.2. Zákazník má právo používať Operačný systém dodaný s Hardvérom podľa príslušných licenčných zmlúv dodaných spolu s Hardvérom. Aktuálne verzie licenčných zmlúv sú dostupné na adrese <http://oracle.com/contracts>. Licencia Zákazníka na použitie Operačného systému a na všetky aktualizácie Operačného systému získané cez služby technickej podpory platí iba v spojení s Hardvérom a ako jeho súčasť.

2.3. Zákazník má obmedzené, nevýhradné, neprenosné, neprevoditeľné právo používať Integrovaný softvér dodaný s Hardvérom v súlade s ustanoveniami tohto Harmonogramu H a súvisiacej dokumentácie bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky. Licencia Zákazníka na použitie tohto integrovaného softvéru a všetkých aktualizácií integrovaného softvéru získaných cez služby technickej podpory platí iba v spojení s Hardvérom a ako jeho súčasť. Zákazník má, bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky, obmedzené, nevýhradné, neprevoditeľné právo používať Voliteľné prvky Integrovaného softvéru, ktoré si objedná samostatne v súlade s ustanoveniami tohto Harmonogramu H, súvisiacej dokumentácie a Licenčných pravidiel pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru; Licenčné pravidlá pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru sú zahrnuté a stávajú sa súčasťou tohto Harmonogramu H. Licencie Zákazníka na použitie Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru a všetkých aktualizácií Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru získaných cez služby technickej podpory platia iba v spojení s Hardvérom a ako jeho súčasť. Aby Zákazník úplne rozumel licenčným oprávneniam k Voliteľným prvkom Integrovaného softvéru, ktoré si objednal samostatne, má sa oboznámiť s Licenčnými pravidlami pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru. V prípade nesúladu medzi Rámcovou zmluvou a Licenčnými pravidlami pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru majú Licenčné pravidlá pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru prednosť.

2.4. Operačný systém, Integrovaný softvér alebo Voliteľné prvky Integrovaného softvéru (alebo všetky tri) môžu zahŕňať samostatné súčasti, ktoré sú označené v súbore readme (*čítaj ma*), v súboroch poznámok alebo v súvisiacej dokumentácii a ktoré sú licencované podľa licenčných podmienok typu open source alebo podobných; právo Zákazníka používať Operačný systém, Integrovaný softvér alebo Voliteľné prvky Integrovaného softvéru podľa týchto podmienok nie je žiadnym spôsobom obmedzené touto Rámcovou zmluvou ani týmto Harmonogramom H. Príslušné podmienky súvisiace so samostatnými súčasťami sú označené v súbore readme (*čítaj ma*), v súboroch poznámok

alebo v sprievodnej dokumentácii k Operačnému systému, Integrovanému softvéru a Voliteľným prvkom Integrovaného softvéru.

2.5. Na základe zaplatenia ceny za Ponuky služieb súvisiacich s Hardvérom, získava Zákazník obmedzené, nevýhradné, neprevoditeľné a časovo neobmedzené právo na používanie všetkého, čo vyvinula a Zákazníkovi dodala Oracle na základe tohto Harmonogramu H (ďalej ako „**Vecné plnenie**“), na interné pracovné činnosti Zákazníka bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky. Niektoré Vecné plnenia však môžu byť predmetom ďalších licenčných podmienok uvedených v objednávke.

3. OBMEDZENIA

3.1. Kópie Operačného systému, Integrovaného softvéru a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru si môže Zákazník vytvoriť iba na účely archivácie ako náhradu poškodenej kópie alebo na overenie programu. Zákazník nesmie odstraňovať žiadne oznámenia o autorských právach k Operačnému systému, Integrovanému softvéru alebo Voliteľným prvkom Integrovaného softvéru ani ich označenia. Zákazník nesmie vykonávať analýzu ani spätný rozklad (dekompiláciu) Operačného systému ani Integrovaného softvéru.

3.2. Zákazník berie na vedomie, že k prevádzkovaniu určitého Hardvérového vybavenia musí zariadenie Zákazníka spĺňať minimálny súbor požiadaviek tak, ako je uvedené v Hardvérovej dokumentácii. Tieto požiadavky sa môžu meniť spôsobom, ktorý Oracle oznámila Zákazníkovi v príslušnej Hardvérovej dokumentácii.

3.3. Zákaz prevodu alebo prenosu Operačného systému alebo akéhokoľvek iného podielu podľa článku 15 Všeobecných podmienok sa vzťahuje na všetky Operačné systémy licencované podľa tohto Harmonogramu H s výnimkou prípadu, keď je takýto zákaz v rámci platného zákona preukázateľne nevymáhateľný.

4. SKÚŠOBNÉ PROGRAMY

Oracle je oprávnená zahrnúť dodatočné Programy do Hardvéru (napr. softvér Exadata Storage Server). Zákazník nie je oprávnený používať tieto Programy pokiaľ nemá licenciu, ktorá mu toto oprávnenie výslovne udeľuje, má však právo tieto Programy používať len na skúšobné účely a mimo produkčného prostredia počas tridsiatich (30) dní od dátumu dodania pod podmienkou, že skúšobné Programy nepoužije na vykonanie školení tretích strán a nezúčastní sa na školení s využitím funkcionalít takéhoto skúšobného Programu. Ak sa Zákazník rozhodne využívať ktorýkoľvek z týchto Programov po 30-dňovom skúšobnom období, je povinný získať príslušnú licenciu od Oracle alebo autorizovaného predajcu. Ak sa rozhodne po tomto 30-dňovom skúšobnom období nevyužiť možnosť získania licencie, je povinný ukončiť používanie všetkých takýchto Programov a vymazať tieto Programy zo svojho počítačového systému. Programy licencované na skúšobné účely sa poskytujú „tak, ako sú“ a Oracle neposkytuje žiadnu technickú podporu, ani neposkytuje akékoľvek záruky na takéto Programy.

5. TECHNICKÁ PODPORA

5.1. Podpora Hardvéru a podpora Systémov Oracle (*Oracle Hardware and Systems Support Policies*) zakúpená na základe objednávky Zákazníka môže byť každoročne obnovená a ak Zákazník obnovuje podporu Oracle pre Hardvér a Systémy pre tie isté systémy a pre tie isté konfigurácie, poplatok za technickú podporu za prvý a druhý rok obnovy nebude navýšená o viac ako štyri percentá (4 %) oproti výške poplatkov v predchádzajúcom roku.

5.2. Ak bola objednaná podpora Oracle pre Hardvér a systémy (vrátane prvého roku a všetkých nasledujúcich rokov), sú poskytované podľa Podmienok Oracle pre podporu Hardvéru a Systémov. Zákazník súhlasí, že bude s Oracle spolupracovať a že jej poskytne prístup, zdroje, materiály, ľudské zdroje, informácie a súhlas, ktoré by Oracle mohla na poskytovanie služieb potrebovať. Podmienky na poskytovanie podpory pre Hardvér a Systémy sú uvedené v tomto Harmonograme H a Oracle ich môže na základe vlastného uváženia zmeniť, zmeny týchto podmienok však nemôžu mať za následok podstatné zníženie úrovne zaplatených služieb poskytovaných na podporu Hardvéru a Systémov. Pred tým ako Zákazník podpíše objednávku, mal by sa oboznámiť s Podmienkami Oracle pre podporu Hardvéru a Systémov. Aktuálne znenie Podmienok Oracle pre podporu Hardvéru a Systémov je k dispozícii na lokalite <http://oracle.com/contracts>.

5.3. Podpora Hardvéru a Systémov Oracle je nadobúda účinnosť od Začiatočného dňa pre Hardvér alebo od dátumu nadobudnutia účinnosti objednávky, ak dodávka Hardvéru nie je požadovaná.

6. PONUKY SLUŽIEB SÚVISIACICH S HARDVÉROM

Okrem služieb technickej podpory je Zákazník oprávnený objednať si obmedzený počet Ponúk služieb súvisiacich s Hardvérom na základe tohto Harmonogramu H, tak ako je uvedené v dokumente Ponuka služieb súvisiacich s Hardvérom na lokalite <http://oracle.com/contracts>. Zákazník súhlasí s tým, že v dobrej viere poskytne Oracle všetky

informácie, prístupy a spoluprácu primerane nevyhnutné na to, aby bolo Oracle umožnené doručiť tieto Ponuky služieb, a bude vykonávať činnosť, ktorá je uvedená v objednávke ako povinnosť Zákazníka. Ak bude počas vykonávania týchto Ponúk služieb Oracle požadovať prístup k produktom iných dodávateľov, ktorí sú súčasťou Vášho systému, ste zodpovedný pre získanie týchto produktov a príslušných licenčných práv nevyhnutných pre prístup Oracle k týmto produktom vo Vašom mene. Poskytované Ponuky služieb môžu súvisieť s licenciou Zákazníka na používanie Produktov, ktoré vlastní alebo distribuuje Oracle, ktoré Zákazník získal na základe samostatnej objednávky. Používanie takýchto Produktov Zákazníkom sa bude riadiť Zmluvou uvedenou v takej objednávke formou odkazu.

7. ZÁRUKY, VYHLÁSENIE O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

7.1. Oracle poskytuje obmedzenú záruku (ďalej ako „**Oracle Hardware Warranty**“) na i) Hardvér, ii) Operačný systém a Integrovaný softvér a Voliteľné prvky Integrovaného softvéru a iii) médiá s Operačným systémom, resp. Integrovaným softvérom a Voliteľnými prvkami Integrovaného softvéru (ďalej ako „**Médiá**“ a položky i), ii) a iii) spoločne ako „**Hardvérové položky**“). Oracle zaručuje, že Hardvér nebude počas jedného (1) roka od dátumu, keď bude Hardvér doručený na miesto dodania, obsahovať podstatné chyby materiálu ani výroby a že používanie Operačného systému, Integrovaného softvéru a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru tieto podstatné chyby materiálu alebo výroby nespôsobí. Oracle zaručuje, že Médiá nebudú počas deväťdesiatich (90) dní od dátumu, keď budú doručené na miesto dodania, obsahovať podstatné chyby materiálu ani výroby. Podrobnejší popis záruky Oracle Hardware Warranty je k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html> (ďalej ako „**Webová stránka záruk**“). Žiadne zmeny podrobností záruky Oracle Hardware Warranty uvedené na Webovej stránke záruk sa nebudú vzťahovať na Hardvér ani Médiá objednané pred takouto zmenou. Záruka Oracle Hardware Warranty sa vzťahuje len na Hardvér a Médiá, ktoré boli 1) vyrobené pre Oracle alebo samotnou Oracle a 2) predané zo strany Oracle (buď priamo alebo prostredníctvom autorizovaného distribútora Oracle). Hardvér môže byť nový alebo použitý. Záruka Oracle Hardware Warranty sa vzťahuje na Hardvér, ktorý je nový, a na použitý Hardvér, ktorý Oracle renovovala a certifikovala na účely záruky.

7.2. Oracle tiež poskytuje záruku, že služby technickej podpory a Služby spojené s Hardvérom (tak, ako je uvedené v článku 6 vyššie), ktoré boli objednané a dodané na základe tohto Harmonogramu H, služby budú poskytnuté na profesionálnej úrovni podľa štandardov obvyklých v tomto odvetví. Uplatnenie záruky na služby technickej podpory alebo Ponuky služieb súvisiacich s Hardvérom Je Zákazník povinný oznámiť písomne Oracle do deväťdesiatich (90) dní od poskytnutia chybných služieb technickej podpory alebo Ponúk služieb súvisiacich s Hardvérom.

7.3. V PRÍPADE AKÉHOKOL'VEK PORUŠENIA VYŠŠIE UVEDENÝCH ZÁRUK SÚ JEDINÝM NÁROKOM ZÁKAZNÍKA A JEDINOU ZODPOVEDNOSŤOU ORACLE: i) OPRAVA ALEBO PODĽA ROZHODNUTIA A NA NÁKLADY ORACLE, VÝMENA CHYBNÉHO VÝROBKU PRÍPADNE, ii) POKIAĽ BY TAKÁTO OPRAVA ALEBO VÝMENA NEBOLA USKUTOČNITEĽNÁ, VRÁTENIE NÁKUPNEJ CENY CHYBNÉHO VÝROBKU, KTORÝ ZAPLATIL ZÁKAZNÍK ORACLE A VRÁTENIE POPLATKU ZA UHRADENÉ NEVYUŽITÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY K CHYBNÉMU VÝROBKU, ZA KTORÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ORACLE. V ROZSAHU, V KTOROM TO ZÁKON PRIPÚŠŤA, SÚ TIETO ZÁRUKY VÝHRADNÉ A NEPOSKYTUJÚ SA ŽIADNE INÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ ANI IMPLICITNÉ, S OHĽADOM NA VYŠŠIE UVEDENÉ POLOŽKY VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK TÝKAJÚCICH SA OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI NA URČITÝ ÚČEL.

7.4. Náhradné časti chybných dielov alebo vymenených súčastí budú podľa záruky Oracle Hardware Warranty z hľadiska kvality buď nové, alebo ako nové. Tieto náhradné časti preberajú záručný status Hardvéru, do ktorého sú inštalované, a nevzťahuje sa na ne žiadna samostatná ani nezávislá záruka akéhokoľvek druhu. Všetky chybné diely alebo súčasti prechádzajú po ich odstránení z Hardvéru späť do vlastníctva Oracle.

7.5. ORACLE NEZARUČUJE NEPRERUŠENÚ ANI BEZCHYBNÚ PREVÁDZKU HARDVÉRU, OPERAČNÉHO SYSTÉMU, INTEGROVANÉHO SOFTVÉRU ANI MÉDIÍ.

7.6. Záruka sa nevzťahuje na žiadny Hardvér, Operačný systém, Integrovaný softvér, Voliteľné prvky Integrovaného softvéru ani Médiá, ktoré boli:

- a) bez písomného súhlasu Oracle upravené alebo zmenené (vrátane úprav alebo odstránení štítku s výrobným číslom Oracle/Sun umiestneného na Hardvéri),
- b) používané alebo s nimi bolo zaobchádzané spôsobom odlišným od spôsobu uvedeného v príslušnej dokumentácii,
- c) opravené treťou stranou, ktorá nedodrжала kvalitatívne štandardy Oracle,
- d) nesprávne nainštalované treťou stranou inou ako Oracle alebo partner Oracle autorizovaný na certifikované inštalácie,
- e) používané so zariadením alebo softvérom, na ktorý sa nevzťahuje záruka Oracle Hardware Warranty, a to v rozsahu, v akom môžu byť tieto problémy spôsobené takýmto používaním,

- f) premiestnené v takom rozsahu, v akom sú problémy spôsobené takýmto premiestnením,
- g) používané priamo alebo nepriamo v rámci podporných činností zakázaných vnútroštátnymi predpismi Spojených štátov americkými alebo iných krajín v oblasti vývozu,
- h) používané stranami, ktoré sú uvedené na aktuálnom zozname USA o zákazu vývozu,
- i) premiestnené do krajín, na ktoré USA uvalili obchodné embargo alebo obmedzenie,
- j) vzdialene používané pre činnosti v krajinách uvedených v predchádzajúcom bode 7.6 písm. h) a 7.6 písm. i) vyššie alebo
- k) zakúpené od iného subjektu než Oracle alebo autorizovaný predajca Oracle.

7.7. Záruka Oracle Hardware Warranty sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie Hardvéru alebo médií. Záruka Oracle Hardware Warranty sa vzťahuje len na pôvodného kupujúceho alebo na pôvodného nájomcu Hardvéru a bude prehlásená za neplatnú v prípade, že právo k Hardvéru bude prevedené na tretiu stranu.

8. AUDIT

Po štyridsiatich piatich (45) dňoch od písomného oznámenia je Oracle oprávnená vykonať audit používania Operačného systému, Integrovaného softvéru a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru Zákazníkom. Zákazník je povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť požadovanú Oracle pri takomto audite a poskytovať zodpovedajúcu súčinnosť a prístup k informáciám. Žiaden takýto audit nemôže bezdôvodne zasahovať do bežných pracovných činností Zákazníka. Zákazník súhlasí, že do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia uhradí všetky poplatky súvisiace s používaním Operačného systému, Integrovaného softvéru a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru Zákazníkom nad rámec licenčných práv Zákazníka. Pokiaľ Zákazník nezaplatí, môže Oracle ukončiť a) Ponuky služieb (vrátane technickej podpory) súvisiace s Operačným systémom, Integrovaným softvérom a Voliteľnými prvkami Integrovaného softvéru, b) licencie pre Operačný systém, Integrovaný softvér a Voliteľné prvky Integrovaného softvéru objednané na základe tohto Harmonogramu H a príslušnej zmluvy alebo c) Rámcovú zmluvu. Zákazník súhlasí, že Oracle nebude neznášať žiadne náklady, ktoré Zákazník vynaložil v súvislosti s vykonaním takéhoto auditu.

9. LOGISTIKA OBJEDNÁVKY

9.1. Dodávka, inštalácia a prevzatie Hardvéru

9.1.1. Zákazník je zodpovedný za inštaláciu Hardvéru, pokiaľ si od Oracle neobjedná inštalačné služby k uvedenému Hardvéru.

9.1.2. Oracle dodá Hardvér v súlade s Podmienkami pre objednávky a dodávky spoločnosti Oracle (*Oracle's Order and Delivery Policies*), ktoré sú platné v čase objednávky Zákazníka a dostupné na internetovej adrese <http://oracle.com/contracts>. Oracle použije dodaciu adresu uvedenú Zákazníkom v nákupnom dokumente Zákazníka alebo v prípade, že sa v nákupnom dokumente Zákazníka dodacia adresa neuvádza, miesto uvedené v objednávke. Uplatnia sa dodacie podmienky uvedené v Podmienkach pre objednávky a dodávky, ktoré sú príslušné pre cieľovú krajinu Zákazníka.

9.1.3 Za dodávku Hardvéru sa považuje prevzatie Hardvéru Zákazníkom.

9.1.4. Oracle je oprávnená fakturovať aj čiastkové plnenie.

9.1.5. Oracle môže nahrádzať a modifikovať Hardvér tak, aby to neviedlo k negatívnym dopadom na celkový výkon Hardvéru.

9.1.6. Oracle vynaloží primerané obchodné úsilie na dodanie Hardvéru v lehote, ktorá je v súlade s predchádzajúcimi postupmi Oracle v nadväznosti na množstvo a typ Hardvéru, ktorý si Zákazník objednal.

9.2. Dodávka a inštalácia Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru

9.2.1. Zákazník je zodpovedný za inštaláciu Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru v prípade, že tieto neboli predinštalované zo strany Oracle na Hardvér zakúpený na základe objednávky alebo v prípade, že si Zákazník nezakúpil inštalačné služby pre Voliteľné prvky Integrovaného softvéru od Oracle.

9.2.2. Oracle sprístupnila Zákazníkovi na elektronické stiahnutie Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru uvedených v objednávke webovú lokalitu s internetovou adresou URL <http://edelivery.oracle.com> určené na elektronickému dodávanie. Prostredníctvom tejto internetovej adresy má Zákazník prístup k najnovšej produkčnej verzii (ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej objednávky) Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru

a príslušnej dokumentácii pre uvedené Voliteľné prvky Integrovaného softvéru a môže si ich elektronicky stiahnuť. V prípade, že Zákazník sústavne udržiava služby technickej podpory pre uvedené Voliteľné prvky Integrovaného softvéru, môže sťahovať Voliteľné prvky Integrovaného softvéru a príslušnú dokumentáciu. Zákazník berie na vedomie, že nie všetky Voliteľné prvky Integrovaného softvéru sú dostupné pre všetky kombinácie Hardvéru/Operačného systému. Informácie o aktuálnej dostupnosti Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru nájde Zákazník na webovej lokalite na elektronické dodávanie uvedenej vyššie. Zákazník potvrdzuje, že Oracle nemá ďalšie záväzky týkajúce sa dodania Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru uvedených v príslušnej objednávke, elektronického stiahnutia ani iného dodania.

9.3. Prevod vlastníckeho práva

Prevod vlastníckeho práva k Hardvéru nastane pri dodaní.

9.4. Územie

Hardvér bude inštalovaný v {krajine/krajínach}, ktoré uviedol Zákazník v nákupnom dokumente ako miesto dodávky alebo v prípade, že v nákupnom dokumente Zákazníka nie je uvedená dodacia adresa, na miesto uvedené v tejto objednávke.

9.5. Ceny, fakturácia a platobné záväzky

9.5.1. Objednávku Hardvéru môže Zákazník pred jej odoslaním zmeniť, a to za úhradu aktuálne platného poplatku za zmenu, ktorý Oracle čas od času stanovuje. Aktuálna výška poplatku za zmenu a popis povolených zmien sú definované v Podmienkach pre objednávky a dodávky (*Order and Delivery Policies*), ktoré sú k dispozícii na stránkach <http://oracle.com/contracts>.

9.5.2. Prevzatím platobného záväzku na základe objednávky Zákazník súhlasí a potvrdzuje, že povinnosť uhradiť cenu nie je závislá od budúcej dostupnosti akéhokoľvek Hardvéru. Predchádzajúca veta však a) nezbavuje Oracle zodpovednosti poskytnúť technickú podporu podľa Rámcovej zmluvy, ak je k dispozícii a vtedy, kedy je k dispozícii, v súlade s aktuálne platnými podmienkami pre poskytovanie technickej podpory Oracle, ak Zákazník objednáva takúto technickú podporu, a b) nemení práva poskytnuté Zákazníkovi podľa tejto objednávky a Rámcovej zmluvy.

9.5.3. Poplatky za Hardvér a Voliteľné prvky Integrovaného softvéru sú fakturované k príslušnému Začiatočnému dňu.

9.5.4. Poplatky za Ponuky služieb spojené s Hardvérom sú účtované dopredu, pred poskytnutím Ponúk služieb súvisiacich s Hardvérom; konkrétne poplatky za služby technickej podpory sú fakturované ročne vopred. Obdobie poskytovania všetkých Ponúk služieb súvisiacich s Hardvérom je účinné od Začiatočného dňa pre Hardvér alebo od Dátumu nadobudnutia účinnosti objednávky, pokiaľ nebola dodávka Hardvéru požadovaná.

9.5.5. K cenám uvedeným v objednávke Oracle pripočíta Zákazníkovi všetky príslušné dopravné náklady alebo príslušné dane a Zákazník bude zodpovedný za úhradu týchto poplatkov a daní bez ohľadu na akékoľvek výslovné alebo odvodené ustanovenia v podmienkach Incoterms, na ktoré odkazujú Podmienky pre objednávky a dodávky (*Order and Delivery Policies*). Podmienky pre objednávky a dodávky sú k dispozícii na lokalite <http://oracle.com/contracts>.

Harmonogram P – Programy

Tento Harmonogram k Programom (ďalej ako „**Harmonogram P**“) je Harmonogramom k Všeobecným podmienkam, ku ktorým je tento Harmonogram P priložený. Všeobecné podmienky a tento Harmonogram P spolu s priloženými Harmonogramom H, Harmonogramom C a Harmonogramom LVM tvoria Rámcovú zmluvu. Tento Harmonogram P je platný a účinný spoločne so Všeobecnými podmienkami.

1. DEFINÍCIE

1.1. Za „**Začiatkový deň**“ sa považuje deň, kedy bol odoslaný súbor médií alebo dátum nadobudnutia účinnosti objednávky, pokiaľ nebolo požadované odoslanie súboru médií (v prípade zadania objednávky prostredníctvom Oracle store je dátumom nadobudnutia účinnosti deň, kedy objednávku obdržala Oracle).

1.2. Používané pojmy (začínajúce veľkým písmenom), ktoré nie sú definované v tomto Harmonograme P, majú ten istý význam tak, ako je stanovené vo Všeobecných podmienkach.

2. UDELENÉ PRÁVA

2.1. Po akceptácii objednávky Zákazníka zo strany Oracle získava Zákazník obmedzené, nevýhradné, neprevoditeľné, časovo neobmedzené právo (pokiaľ nie je v objednávke uvedené inak) na používanie Programov bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky a získava všetky Ponuky služieb súvisiacich s Programom, ktoré si objednal, výhradne na účely interných pracovných činností Zákazníka a podľa podmienok Rámcovej zmluvy vrátane definícií a pravidiel stanovených v objednávke a Programovej dokumentácii.

2.2. Na základe zaplatenia ceny za Ponuky služieb súvisiacich s Programom získava Zákazník obmedzené, nevýhradné, neprevoditeľné a časovo neobmedzené právo na používanie všetkého, čo vyvinula a Zákazníkovi dodala Oracle na základe tohto Harmonogramu P (ďalej ako „**Vecné plnenie**“), na interné pracovné činnosti Zákazníka bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky. Niektoré Vecné plnenia však môžu byť predmetom ďalších licenčných podmienok uvedených v objednávke.

2.3. Zákazník je oprávnený umožniť používanie Programov a Vecného plnenia svojim zástupcom a dodávateľom (vrátane, ale nie výhradne, poskytovateľov outsourcingu) na účely interných pracovných činností Zákazníka a zodpovedá za ich použitie v súlade so Všeobecnými podmienkami a týmto Harmonogramom P. Pre Programy, ktoré sú osobitne vytvorené na umožnenie spolupráce medzi zákazníkmi a dodávateľmi Zákazníka a Zákazníkom v rámci podpory interných pracovných činností Zákazníka je takéto použitie povolené v súlade so Všeobecnými podmienkami a týmto Harmonogramom P.

2.4. Zákazník si môže vytvoriť potrebné množstvo kópií každého Programu pre potreby vlastného licencovaného používania a jednu kópiu z každého Programového nosiča.

3. OBMEDZENIA

3.1. Programy môžu obsahovať alebo vyžadovať použitie Technológie tretích strán, ktorá je dodaná s Programami. Oracle môže Zákazníkovi v Programovej dokumentácii, súboroch readme (*čítaj ma*) alebo v poznámkových súboroch súvisiacich s touto Technológiou tretích strán oznámiť určitú informáciu. Technológia tretích strán bude pre Zákazníka licencovaná buď na základe podmienok Rámcovej zmluvy, alebo na základe Samostatných podmienok, ak sú uvedené v Programovej dokumentácii, súboroch readme alebo v poznámkových súboroch. Právo Zákazníka na používanie samostatne licencovanej Technológie tretích strán na základe Samostatných podmienok nie je ničím obmedzené v Rámcovej zmluve. Na objasnenie: bez ohľadu na existenciu takéhoto oznámenia, Technológia tretích strán, ktorá nie je samostatne licencovanou Technológiou tretích strán, sa považuje za súčasť Programov a Zákazníkovi sa licencuje na základe podmienok Rámcovej zmluvy.

Ak má Zákazník podľa objednávky oprávnenie na distribúciu Programov, je povinný zahrnúť v rámci distribúcie všetky oznámenia a všetky súvisiace zdrojové kódy pre Samostatne licencovanú Technológiu tretích strán v takej forme a v takom rozsahu, v akom je poskytovaný zdrojový kód Oracle, a je povinný distribuovať Samostatne licencovanú Technológiu tretích strán podľa Samostatných podmienok (vo forme a v rozsahu, v akom Samostatné podmienky poskytuje Oracle). Bez ohľadu na vyššie uvedené sú práva Zákazníka na Programy obmedzené na práva udelené v objednávke Zákazníka.

3.2. Nie je dovolené:

- a) odstrániť alebo upraviť označenia Programov ani iné oznámenia Oracle ani informácie o vlastníckych právach Oracle,
- b) poskytovať Programy alebo materiály ako výsledky Ponúk služieb akýmkoľvek spôsobom tretím stranám za účelom ich používania tretími stranami na ich obchodné činnosti (pokiaľ nie je takýto prístup výslovne povolený pre špecifickú Programovú licenciu alebo materiály z Ponúk služieb, ktoré ste obdržali),
- c) spôsobiť alebo povoliť spätnú analýzu (pokiaľ to nevyžaduje zákon z dôvodu interoperability), demontáž alebo dekompiláciu Programov (toto obmedzenie sa vzťahuje, ale nie výhradne, na znázorňovanie dátovej štruktúry alebo podobných materiálov vytvorených Programami),
- d) zverejniť výsledky akýchkoľvek výkonnostných testov Programov (*benchmark tests*) bez predchádzajúceho písomného súhlasu Oracle.

3.3. Zákaz prevodu alebo prechodu Programov alebo akéhokoľvek ich podielu podľa článku 15 Všeobecných podmienok sa vzťahuje na všetky Programy licencované podľa tohto Harmonogramu P, s výnimkou prípadov, kedy je takýto zákaz v rámci platného zákona preukázateľne nevymáhateľný.

4. SKÚŠOBNÉ PROGRAMY

Zákazník je oprávnený objednať si skúšobné Programy alebo Oracle je oprávnená pridať ďalšie Programy k objednávke Zákazníka, ktoré môže použiť iba mimo produkčného prostredia na skúšobné účely. Zákazník nie je oprávnený použiť skúšobné Programy na vykonanie školení tretích strán ani zúčastniť sa školenia s využitím funkcionality takéhoto skúšobného Programu. Na vyskúšanie týchto Programov je poskytnutá lehota tridsiatich (30) dní od Začiatočného dňa. Ak sa Zákazník rozhodne využívať ktorýkoľvek z týchto Programov po 30-dňovej skúšobnej dobe, je povinný získať príslušnú licenciu od Oracle alebo autorizovaného predajcu. Ak sa Zákazník rozhodne po tejto 30-dňovej skúšobnej dobe nevyužiť možnosť získania licencie, je povinný ukončiť používanie všetkých takýchto Programov a vymazať tieto programy zo svojho počítačového systému. Programy licencované na skúšobné účely sa poskytujú „tak, ako sú“ a Oracle neposkytuje žiadnu technickú podporu ani neposkytuje akékoľvek záruky na takéto Programy.

5. TECHNICKÁ PODPORA

5.1. Na účely objednávky pozostáva technická podpora z ročných služieb technickej podpory Oracle, ktoré si Zákazník objednal pre Programy od Oracle alebo od autorizovaného predajcu. Pokiaľ bude objednaná, ročná technická podpora (vrátane prvého roku a všetkých nasledujúcich rokov) sa poskytuje na základe podmienok Oracle pre poskytovanie služieb technickej podpory účinných v čase poskytnutia daných služieb. Zákazník súhlasí, že bude spolupracovať s Oracle a poskytne prístupy, materiály, personál, informácie a povolenia, ktoré môže Oracle požadovať na poskytnutie služieb technickej podpory. Podmienky pre poskytovanie technickej podpory tvoria súčasť Harmonogramu P a Oracle ich môže na základe vlastného uváženia zmeniť, zmeny týchto podmienok však nemôžu mať za následok podstatné zníženie úrovne služieb poskytovaných pre Programy s platenou technickou podporou počas obdobia, na ktoré je táto technická podpora zaplatená. Pred podpisom objednávky je Zákazník povinný oboznámiť sa s aktuálne platnými podmienkami pre príslušné služby technickej podpory. Aktuálna verzia podmienok pre technickú podporu je prístupná na adrese <http://oracle.com/contracts>.

5.2. Služba Software Update License & Support (alebo akákoľvek nástupnícka služba upravujúca obnovu technickej podpory Software Update License & Support, ďalej ako „SULS“), ktorú Zákazník získal na základe objednávky, môže byť obnovená na ročnej báze a ak Zákazník obnoví SULS pre zodpovedajúci počet licencií pre rovnaké Programy pre prvý a druhý rok obnovy, poplatok pre SULS nebude navýšený o viac ako štyri percentá (4 %) oproti výške poplatku v predchádzajúcom roku. Ak bola objednávka Zákazníka uskutočnená prostredníctvom autorizovaného predajcu, poplatok za SULS pre prvý rok obnovy bude Zákazníkovi stanovený týmto predajcom; poplatok za SULS pre druhý rok obnovy nebude navýšený o viac ako štyri percentá (4 %) oproti výške poplatkov v predchádzajúcom roku.

5.3. Ak sa Zákazník rozhodne zakúpiť technickú podporu pre niektoré Programové licencie v rámci súboru licencií, je povinný si zakúpiť zhodnú technickú podporu pre všetky licencie v rámci licenčného súboru. Zákazník je oprávnený ukončiť používanie technickej podpory v časti licencií v rámci licenčného súboru iba v prípade, že ukončí používanie tejto časti licencií licenčného súboru. Cena za technickú podporu pre zostávajúcu časť licencií bude stanovená v súlade s podmienkami pre poskytovanie technickej podpory účinnými v čase ukončenia používania časti licencií. Definícia licenčného súboru zo strany Oracle je uvedená v platných podmienkach pre poskytovanie technickej podpory. Ak sa Zákazník rozhodne nezakúpiť si technickú podporu, nie je oprávnený aktualizovať nepodporované Programové licencie s novou verziou Programu.

6. PONUKY SLUŽIEB SÚVISIACE S PROGRAMOM

Okrem služieb technickej podpory je Zákazník oprávnený si objednať obmedzený počet Ponúk služieb súvisiacich s Programom na základe tohto Harmonogramu P tak, ako je uvedené v dokumente Ponuky služieb súvisiacich s Programom na stránke <http://oracle.com/contracts>. Zákazník súhlasí s tým, že v dobrej viere poskytne Oracle všetky informácie, prístupy a spoluprácu primerane nevyhnutné k tomu, aby bolo Oracle umožnené doručiť Ponuky služieb, a bude vykonávať činnosť, ktorá je uvedená v objednávke ako povinnosť Zákazníka. Ak bude počas vykonávania týchto Ponúk služieb Oracle požadovať prístup k produktom iných dodávateľov, ktorí sú súčasťou systém Zákazníka, Zákazník je zodpovedný za získanie týchto produktov a príslušných licenčných práv nevyhnutných pre prístup Oracle k týmto produktom v mene Zákazníka. Poskytované Ponuky služieb môžu súvisieť s licenciou Zákazníka na používanie Programov vlastnených alebo distribuovaných Oracle, ktoré Zákazník získal na základe samostatnej objednávky. Používanie takýchto Programov Zákazníkom sa bude riadiť Zmluvou uvedenou formou odkazu v takejto objednávke.

7. ZÁRUKY, VYHLÁSENIE O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

7.1. Oracle poskytuje záruku na funkčnosť licencovaných Programov v súlade s popisom, ktorý je uvedený v príslušnej Programovej dokumentácii na obdobie jedného (1) roka od dodania (t. j. prostredníctvom ich fyzického doručenia alebo elektronického stiahnutia). Uplatnenie záruky je Zákazník povinný oznámiť Oracle písomne v rámci jedného (1) roka od dodania. Oracle tiež poskytuje záruku na služby technickej podpory a Ponuky služieb súvisiace s Programom (tak ako je uvedené vyššie v Článku 6) s tým, že objednané služby budú poskytované so štandardami obvyklými v tomto odvetví. Uplatnenie záruky na služby technickej podpory alebo Ponuky služieb súvisiacich s Programom je Zákazník povinný oznámiť písomne Oracle v priebehu deväťdesiatich (90) dní od poskytnutia chybných služieb technickej podpory alebo Ponúk služieb súvisiacich s Programom.

7.2. ORACLE NEZARUČUJE, ŽE PROGRAMY BUDÚ FUNGOVAŤ BEZCHYBNE ALEBO NEPRETRŽITE ANI ŽE ORACLE NAPRAVÍ VŠETKY PROGRAMOVÉ CHYBY.

7.3. V PRÍPADE AKÉHOKOL'VEK PORUŠENIA VYŠŠIE UVEDENÝCH ZÁRUK JE JEDINÝM NÁROKOM ZÁKAZNÍKA A ZODPOVEDNOSŤOU ORACLE: a) OPRAVA CHÝB PROGRAMOV, KTORÉ SPÔSOBUJÚ PORUŠENIE ZÁRUK ALEBO, AK ORACLE NEBUDE SCHOPNÁ PODSTATNE NAPRAVIŤ TAKÉTO CHYBY PRÍSLUŠNEJ PROGRAMOVEJ LICENCIE OBCHODNE PRIJATEĽNÝM SPÔSOBOM, MÔŽE ZÁKAZNÍK UKONČIŤ POUŽÍVANIE SVOJEJ PROGRAMOVEJ LICENCIE A MÁ NÁROK NA VRÁTENIE LICENČNÝCH POPLATKOV A POPLATKOV, KTORÉ SI PREDPLATIL ZA ZATIAĽ NEVYUŽITÚ TECHNICKÚ PODPORU K PROGRAMOVÝM LICENCIÁM, ALEBO b) OPĽATOVNE POSKYTNÚŤ PONUKY SLUŽIEB, KTORÉ BOLI CHYBNÉ, ALEBO AK ORACLE NEBUDE SCHOPNÁ RIADNE NAPRAVIŤ CHYBY OBCHODNE PRIJATEĽNÝM SPÔSOBOM, MÔŽE ZÁKAZNÍK UKONČIŤ POUŽÍVANIE TÝCHTO PONÚK SLUŽIEB SÚVISIACICH S PROGRAMOM A MÁ NÁROK NA VRÁTENIE ZÁKAZNÍKOM ZAPLATENÝCH POPLATKOV ZA CHYBNÉ PONUKY SLUŽIEB SÚVISIACICH S PROGRAMOM.

7.4. V ROZSAHU, V KTOROM TO PRIPÚŠŤA ZÁKON, SÚ TIETO ZÁRUKY VÝHRADNÉ A NEPOSKYTUJÚ SA ŽIADNE INÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ ANI IMPLICITNÉ, VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK TÝKAJÚCICH SA OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI PRE ŠPECIFICKÉ ÚČELY.

8. AUDIT

Po štyridsiatich piatich (45) dňoch od písomného oznámenia je Oracle oprávnená vykonať audit používania Programov Zákazníkom. Zákazník povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť požadovanú zo strany Oracle pri takomto audite a poskytovať zodpovedajúcu súčinnosť a prístup k informáciám. Žiaden takýto audit nemôže bezdôvodne zasahovať do bežných pracovných činností Zákazníka. Zákazník súhlasí, že do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia uhradí všetky poplatky súvisiace s používaním Programov Zákazníkom nad rámec jeho licenčných práv. Pokiaľ Zákazník nezaplatí, môže Oracle ukončiť a) Ponuky služieb súvisiace s Programom (vrátane technickej podpory), b) Programové licencie objednané na základe tohto Harmonogramu P a príslušnej zmluvy alebo c) Rámcovú zmluvu. Zákazník súhlasí, že Oracle neznáša žiadne náklady, ktoré Zákazník vynaložil v súvislosti s vykonaním takéhoto auditu.

9. LOGISTIKA OBJEDNÁVKY

9.1. Dodanie a inštalácia

9.1.1. Zákazník je zodpovedný za inštaláciu Programov, pokiaľ Programy neboli predinštalované Oracle na Hardvér, ktorý si Zákazník objednal, alebo pokiaľ si Zákazník neobjednal od Oracle inštalačné služby pre tieto Programy.

9.1.2. Oracle Zákazníkovi sprístupnila na elektronické prevzatie Programov uvedených v časti Programy a Ponuky služieb súvisiace s Programom v príslušnej objednávke webovú stránku s internetovou adresou URL: <http://edelivery.oracle.com>. Prostredníctvom tejto internetovej adresy má Zákazník prístup k najnovšej produkčnej verzii (k dátumu nadobudnutia účinnosti príslušnej objednávky) softvéru a súvisiacej Programovej dokumentácie pre každý uvedený Program a môže si ich elektronicky stiahnuť. Zákazník berie na vedomie, že nie všetky Programy sú dostupné pre všetky kombinácie hardvérovo/operačného systému. Informácie o aktuálnej dostupnosti Programov nájde Zákazník na webovej stránke pre elektronické dodanie uvedenej vyššie. Zákazník potvrdzuje, že Oracle nemá ďalšie záväzky vo vzťahu k dodaniu Programov uvedených v príslušnej objednávke, k elektronickému stiahnutiu ani inému dodaniu.

9.1.3. Ak boli objednané, Oracle doručí súbor médií na dodáciu adresu špecifikovanú v objednávke Zákazníka. Zákazník súhlasí, že uhradí príslušné médiá a poplatky za dodanie. Platné podmienky dodania fyzických médií sú: FCA Dublin, Ireland (Incoterms 2010).

9.2. Územie

Programy sú určené na použitie v krajinách uvedených v objednávke.

9.3. Ceny, fakturácia a platobné záväzky

9.3.1. Prevzatím platobného záväzku na základe objednávky Zákazník súhlasí a potvrdzuje, že povinnosť uhradiť cenu nie je závislá od budúcej dostupnosti akéhokoľvek Programu alebo aktualizácie. Predchádzajúca veta však a) nezbavuje Oracle zodpovednosti poskytnúť technickú podporu podľa Rámcovej zmluvy, ak je k dispozícii a vtedy, kedy je k dispozícii, v súlade s aktuálne platnými podmienkami pre poskytovanie technickej podpory Oracle, ak Zákazník objednáva takúto technickú podporu, a b) nemení práva poskytnuté Zákazníkovi podľa tejto objednávky a Rámcovej zmluvy.

9.3.2. Cena za Programy je fakturovaná od Začiatočného dňa.

9.3.3. Poplatky za Ponuky služieb súvisiacich s Programom sú fakturované pred poskytnutím týchto služieb; konkrétne služby technickej podpory sú fakturované ročne vopred. Obdobie na vykonanie Ponúk služieb súvisiacich s Programom je účinné od Začiatočného dňa.

9.3.4. K cenám uvedeným v objednávke Oracle navyše vyfakturuje Zákazníkovi poplatky za poštovné alebo súvisiace dane a Zákazník bude zodpovedný za tieto poplatky a dane.

Harmonogram C – Cloudové služby

Tento Harmonogram o Cloudových službách (ďalej ako „**Harmonogram C**“) je harmonogram k Všeobecným podmienkam, ku ktorým je tento Harmonogram C pripojený. Všeobecné podmienky a tento Harmonogram C spoločne s pripojenými Harmonogramom H, Harmonogramom P a Harmonogramom LVM predstavujú Rámcovú zmluvu. Platnosť tohto Harmonogramu C sa ukončí zároveň s ukončením platnosti Všeobecných podmienok.

1. POUŽÍVANIE SLUŽIEB

1.1 Oracle poskytne Zákazníkovi služby Oracle uvedené v objednávke Zákazníka (ďalej ako „**Služby**“) v súlade s touto Rámcovou zmluvou a objednávkou Zákazníka. Ak nie je v tejto Rámcovej zmluve alebo objednávke Zákazníka stanovené inak, Zákazník získava nevýhradné, celosvetové, obmedzené právo na používanie Služieb výhradne na interné prevádzkové účely Zákazníka počas obdobia určeného v objednávke Zákazníka, ak nebolo poskytovanie Služieb ukončené skôr v súlade s touto Rámcovou zmluvou alebo objednávkou Zákazníka (ďalej ako „**Obdobie poskytovania Služieb**“). Zákazník môže na tento účel umožniť používanie Služieb svojim Používateľom, pričom je zodpovedný za to, že budú dodržiavať túto Rámcovú zmluvu a objednávku Zákazníka.

1.2 Špecifikácie služieb popisujú Služby a určujú podmienky ich používania. Oracle môže počas Obdobia poskytovania Služieb upraviť Služby a Špecifikácie služieb tak, aby zodpovedali, medzi iným, zmenám zákonov, nariadení, pravidiel, technológií, praxe v odvetví, spôsobov používania systémov a dostupnosti Obsahu tretích strán. Oracle zaručuje, že vykonanými úpravami Služieb alebo Špecifikácií služieb počas Obdobia poskytovania Služieb na základe objednávky Zákazníka sa podstatným spôsobom nezníži úroveň výkonnosti, funkčnosti, zabezpečenia ani dostupnosti Služieb.

1.3 Zákazník nesmie ani nesmie iné subjekty prinútiť alebo iným subjektom umožniť: a) používať Služby na obťažovanie inej osoby, poškodzovať majetok alebo spôsobiť telesnú alebo majetkovú ujmu akejkoľvek osobe, zverejňovať akékoľvek materiály, ktoré sú klamlivé, urážlivé, obťažujúce alebo nemravné, porušovať práva na súkromie, podporovať náboženskú neznášanlivosť, rasizmus, nenávisť alebo ubližovanie iným, odosielať nevyžiadané hromadné e-maily, nevyžiadajú poшту, spam alebo reťazové listy, porušovať vlastnícke práva, ani inak porušovať platné zákony, nariadenia alebo predpisy, b) vykonávať ani zverejňovať akékoľvek testovanie výkonnosti, dostupnosti alebo funkčnosti Služieb ani c) vykonávať alebo zverejňovať výsledky testovania Služieb zameraného na zisťovanie sietí, identifikáciu portov a služieb, vyhľadávanie zraniteľných miest, zisťovanie hesiel, vzdialeného prístupu alebo možností vniknutia (ďalej ako „**Pravidlá prijateľného používania**“). Okrem ostatných práv, ktorými Oracle disponuje na základe tejto Rámcovej zmluvy a objednávky Zákazníka, má Oracle taktiež právo prijať nápravu v prípade porušenia Pravidiel prijateľného používania, pričom takáto náprava môže zahŕňať zrušenie alebo zamedzenie prístupu k predmetu, ktorý tieto pravidlá porušuje.

2. POPLATKY A PLATBY

2.1 Objedávka Zákazníka je po zadaní neodvolateľná a všetky zaplatené sumy sú bez nároku na vrátenie peňazí s výnimkou prípadov stanovených v tejto Rámcovej zmluve alebo objednávke Zákazníka. Poplatky za Služby uvedené v objednávke nezahŕňajú daňové poplatky a režijné výdavky.

2.2 Ak Zákazník prekročí množstvo objednaných Služieb, musí si tieto Služby nad rámec čo najskôr dokúpiť a zaplatiť za ne poplatky.

3. VLASTNÍCKE PRÁVA A OBMEDZENIA

3.1 Zákazník alebo poskytovatelia licencií Zákazníka si ponechávajú všetky vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva na Obsah Zákazníka. Oracle alebo jej poskytovatelia licencií si ponechávajú všetky vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva na Služby, diela od nich odvodené a všetok obsah, ktorý vytvorila alebo poskytla Oracle alebo bol vytvorený alebo poskytnutý v jej mene na základe tejto Rámcovej zmluvy.

3.2 Zákazník môže prostredníctvom používania Služieb získať prístup k Obsahu tretích strán. Pokiaľ nie je v objednávke Zákazníka stanovené inak, všetky vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva na Obsah tretích strán a používanie takéhoto obsahu sa riadia samostatnými podmienkami dohodnutými medzi Zákazníkom a danou treťou stranou.

3.3 Zákazník udeľuje Oracle právo na hostovanie, používanie, spracovanie, zobrazovanie a prenos Obsahu Zákazníka na účely poskytovania Služieb na základe tejto Rámcovej zmluvy a objednávky Zákazníka a v súlade

s nimi. Zákazník má výhradnú zodpovednosť za presnosť, kvalitu, úplnosť, zákonnosť, spoľahlivosť a vhodnosť Obsahu Zákazníka a zároveň za získanie všetkých práv vzťahujúcich sa na Obsah Zákazníka, ktorý Oracle vyžaduje na vykonávanie Služieb.

3.4 Zákazník nesmie ani nesmie iné subjekty prinútiť alebo iným subjektom umožniť: a) upravovať, vytvárať odvodené diela, rozoberať strojový kód, dekompilovať, spätne analyzovať, reprodukovat', opätovne publikovať preberať ani kopírovať akékoľvek súčasti Služieb (vrátane dátových štruktúr alebo podobných materiálov vytváraných Programami), b) priamym alebo nepriamym spôsobom využívať prístup k Službám alebo využívať samotné Služby na vytváranie alebo podporu produktov alebo služieb konkurujúcich Oracle ani c) poskytovať licencie, predávať, prenášať, poukazovať, distribuovať, poskytovať outsourcing, povoliť časové zdieľanie alebo používanie v rámci servisných výpočtových stredísk, zneužívať na obchodné účely alebo sprístupňovať Služby akýmkoľvek tretím stranám okrem prípadov povolených touto Rámcovou zmluvou alebo objednávkou Zákazníka.

4. DÔVERNOSŤ

Obsah Zákazníka uchovaný v rámci Služieb sa považuje za dôverné informácie, na ktoré sa vzťahujú všetky zmluvné podmienky uvedené v tomto článku, v Článku 8 Všeobecných podmienok a Objednávke Zákazníka. Oracle sa zaväzuje chrániť dôvernosť Obsahu Zákazníka uchovaného v rámci Služieb po celý čas uchovania týchto informácií v rámci Služieb. Oracle sa zaväzuje chrániť dôvernosť Obsahu Zákazníka uchovaného v rámci Služieb v súlade s bezpečnostnými postupmi Oracle definovanými v Špecifikáciách služieb vzťahujúcich sa na objednávku Zákazníka.

5. OCHRANA OBSAHU ZÁKAZNÍKA

5.1 Oracle sa zaväzuje v rámci vykonávania Služieb konať v súlade s príslušnými podmienkami Oracle na ochranu osobných údajov vzťahujúcimi sa na objednané Služby. Podmienky Oracle na ochranu osobných údajov sú dostupné na adrese <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/overview/index.html>.

5.2 Ak v Zmluve Zákazníka nie je uvedené inak, Oracle sa bude riadiť podmienkami Zmluvy Oracle o spracovaní údajov pre Oracle Cloudové služby (ďalej ako „Zmluva o spracovaní údajov“). Zmluva o spracovaní údajov je dostupná na adrese <http://www.oracle.com/dataprocessingagreement> a začlenená do tohto dokumentu formou odkazu; popisuje spôsob, akým Oracle spracováva Osobné údaje Zákazníka získané od Zákazníka v rámci Služieb poskytovaných zo strany Oracle. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť všetky potrebné oznámenia a získať všetky potrebné súhlasy a povolenia vzťahujúce sa na využívanie Služieb zo strany Zákazníka alebo poskytovanie služieb zo strany Oracle.

5.3 Oracle sa zaväzuje chrániť Obsah Zákazníka tak, ako je popísané v Špecifikáciách služieb, ktoré definujú administratívne, fyzické, technické a ostatné opatrenia, ktoré sa využívajú na ochranu Obsahu Zákazníka uchovaného v rámci Služieb, a popisujú ďalšie aspekty spravovania systému, ktoré sa na Služby vzťahujú. Oracle a jej pridružené spoločnosti môžu vykonávať určité aspekty Služieb (napr. správu, údržbu, podporu, zotavenie po havárii, spracovanie údajov atď.) z lokalít alebo prostredníctvom subdodávateľov po celom svete.

5.4 Zákazník zodpovedá za prípadné bezpečnostné nedostatky a dôsledky takýchto nedostatkov, ktoré by mohli vyplývať z Obsahu Zákazníka, vrátane akýchkoľvek vírusov, trójskych koní, červov a iných škodlivých programových foriem obsiahnutých v Obsahu Zákazníka, alebo z používania Služieb zo strany Zákazníka spôsobom, ktorý nie je v súlade s podmienkami tejto Rámcovej zmluvy. Zákazník môže poskytnúť alebo preniesť Obsah Zákazníka tretej strane, pričom v prípade takéhoto poskytnutia alebo prenesenia Oracle už nezodpovedá za zabezpečenie a zachovanie dôvernosti takéhoto obsahu.

5.5 Ak v Objednávke Zákazníka (vrátane Špecifikácií služieb) nie je uvedené inak, Obsah Zákazníka nesmie obsahovať žiadne informácie o zdravotnom stave, platobných kartách alebo obdobne citlivé údaje, vzhľadom na ktoré sa uplatňujú špecifické povinnosti v oblasti zabezpečenia alebo ochrany údajov uplatňované pri spracovaní takýchto údajov nad rámec povinností uvedených v Špecifikáciách služieb. Ak Oracle poskytuje služby s rozšíreným zabezpečením alebo ochranou údajov pre konkrétny typ údajov, (napr. Oracle Payment Card Industry Compliance Services), môže si Zákazník od Oracle takéto služby zakúpiť.

6. ZÁRUKY, VYHLÁSENIA O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A VÝHRADNÉ OPRAVNÉ PROSTRIEDKY

6.1 Zmluvné strany prehlasujú, že právoplatne uzavreli túto Rámcovú zmluvu a že na to majú právomoc a oprávnenie. Oracle zaručuje, že počas Obdobia poskytovania Služieb bude pri vykonávaní Služieb uplatňovať obchodne primeranú mieru odbornej starostlivosti vo všetkých dôležitých ohľadoch tak, ako je popísané v Špecifikáciách služieb. Ak Služby poskytnuté Zákazníkovi nebudú vykonané v súlade so zárukou, Zákazník je povinný bezodkladne predložiť Oracle písomné oznámenie s opisom daných nedostatkov Služieb (vrátane čísla servisnej požiadavky, ak existuje, ktorou Oracle upozornil na nedostatky Služieb).

6.2 ORACLE NEZARUČUJE, ŽE SLUŽBY BUDÚ FUNGOVAŤ BEZ CHÝB ALEBO BEZ PRERUŠENIA, ŽE NAPRAVÍ VŠETKY CHYBY V SLUŽBÁCH ANI ŽE SLUŽBY SPLNIA POŽIADAVKY ALEBO OČAKÁVANIA ZÁKAZNÍKA. ORACLE NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE PROBLÉMY SPOJENÉ S FUNKČNOSŤOU, PREVÁDZKOU ALEBO ZABEZPEČENÍM SLUŽIEB, KTORÉ VZNIKNU V DÔSLEDKU OBSAHU ZÁKAZNÍKA ALEBO OBSAHU TRETÍCH STRÁN, PRÍPADNE SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH TRETÍMI STRANAMI.

6.3 V PRÍPADE PORUŠENIA ZÁRUKY NA SLUŽBY JE JEDINÝM NÁROKOM ZÁKAZNÍKA NA NÁHRADU A JEDINOU ZODPOVEDNOSŤOU ORACLE OPRAVA CHYBNÝCH SLUŽIEB, KTORÉ SPÔSOBILI PORUŠENIE ZÁRUKY, ALEBO AK ORACLE NEDOKÁŽE CHYBY DOSTATOČNE NAPRAVIŤ EKONOMICKY PRIMERANÝM SPÔSOBOM, ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO UKONČIŤ DANÉ CHYBNÉ SLUŽBY, PRIČOM ORACLE ZÁKAZNÍKOVI NAHRADÍ VŠETKY VOPRED UHRADENÉ POPLATKY ZA UKONČENÉ SLUŽBY NA OBDOBIE PO DÁTUME NADOBUDNUTIA ÚČINNOSTI UKONČENIA.

6.4 V ROZSAHU, V KTOROM TO ZÁKON PRIPÚŠŤA, SÚ TIETO ZÁRUKY JEDINÉ A NEPOSKYTUJÚ SA ŽIADNE INÉ VÝSLOVNÉ ANI IMPLIKOVANÉ ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY VZŤAHUJÚCE SA NA SOFTVÉR, HARDVÉR, SYSTÉMY, SIETE ANI PROSTREDIA, PRÍPADNE TÝKAJÚCE SA OBCHODOVATEĽNOSTI, USPOKOJIVEJ KVALITY ANI VHODNOSTI NA ŠPECIFICKÉ ÚČELY.

7. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI

7.1 ŽIADNA ZO ZMLUVNÝCH STRÁN ANI ICH PRIDRUŽENÝCH SPOLOČNOSTÍ V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDÁ ZA ŽIADNE NEPRIAME ŠKODY, ANI ZA STRATU ZISKU, OBRATU (OKREM POPLATKOV NA ZÁKLADE TEJTO Rámcovej ZMLUVY), PREDAJA, ÚDAJOV, VYUŽÍVANIA ÚDAJOV, GOODWILL ALEBO DOBRÉHO MENA.

7.2 SÚHRNNÁ VÝŠKA ZODPOVEDNOSTI ORACLE A JEJ PRIDRUŽENÝCH SPOLOČNOSTÍ VYPLÝVAJÚCA Z TEJTO RÁMCOVEJ ZMLUVY ALEBO S ŇOU SÚVISIACA, ČI UŽ NA ZÁKLADE ZMLUVY, DELIKTU ALEBO INÁ, V ŽIADNOM PRÍPADE NESMIE PREKROČIŤ CELKOVÚ ČIASTKU, KTORÚ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ZA SLUŽBY NA ZÁKLADE OBJEDNÁVKY, Z KTOREJ ZODPOVEDNOSŤ VYPLYNULA, V PRIEBEHU DVANÁSTICH (12) MESIACOV BEZPROSTREDNE PRED VÝSKYTOM UDALOSTI, KTORÁ SPÔSOBILA VZNIK ZODPOVEDNOSTI NA ZÁKLADE TEJTO OBJEDNÁVKY.

8. DODATOČNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY O ODŠKODNENÍ ZA PORUŠENIE PODMIENOK

8.1 Ak je Oracle Dodávateľom a využije svoje právo na ukončenie platnosti licencie na poskytovanie Služieb na základe Článku 5.2 Všeobecných podmienok, pričom požaduje vrátenie Materiálu, ktorý je súčasťou týchto Služieb, vrátane softvéru Oracle, v takom prípade Oracle vráti Zákazníkovi všetky poplatky zaplatené za príslušný materiál. Ak je tento Materiál technológiou tretej strany a podmienky licencie danej tretej strany neumožňujú Oracle túto licenciu ukončiť, Oracle môže po písomnom upozornení doručenom tridsať (30) dní vopred ukončiť poskytovanie Služieb súvisiacich s týmto Materiálom, pričom vráti všetky poplatky zaplatené za tieto nevyužité Služby.

8.2 Oracle nie je povinná odškodniť Zákazníka v rozsahu, v ktorom bol nárok z porušenia spôsobený Obsahom tretích strán alebo Materiálom z portálu tretej strany alebo iného externého zdroja, ku ktorému získal Zákazník prístup alebo mu bol poskytnutý prostredníctvom Služieb (napr. príspevok na sociálnych médiách z blogu alebo fóra tretej strany, webová stránka tretej strany sprístupnená prostredníctvom hypertextového prepojenia, marketingové údaje od poskytovateľov údajov tretej strany atď.).

8.3 Slovné spojenie „**Používateľská dokumentácia**“ v prvej vete Článku 5.6 Všeobecných podmienok zahŕňa Špecifikácie služieb, na ktoré odkazuje Objednávka Služieb Zákazníka.

9. OBDOBIE ÚČINNOSTI A UKONČENIE

9.1 Služby sa poskytujú počas Obdobia poskytovania Služieb určeného v objednávke Zákazníka. Ak to stanovujú Špecifikácie služieb, Obdobie poskytovania určitých Služieb sa automaticky predlžuje na ďalšie Obdobie poskytovania Služieb rovnakej dĺžky s výnimkou prípadov, kedy i) Zákazník najneskôr tridsať (30) dní pred koncom platného Obdobia poskytovania Služieb predloží Oracle písomné oznámenie o zámere takéto služby neobnoviť alebo ii) Oracle najneskôr deväťdesiat (90) dní pred koncom platného Obdobia poskytovania Služieb predloží Zákazníkovi písomné oznámenie o zámere takéto Cloudové služby neobnoviť.

9.2 Oracle môže pozastaviť prístup Zákazníka alebo Používateľov Zákazníka k Službám alebo pozastaviť ich využívanie v prípade, že sa Oracle domnieva, že a) nastalo významné ohrozenie funkčnosti, bezpečnosti, celistvosti alebo dostupnosti Služieb, prípadne akéhokoľvek obsahu, údajov alebo aplikácií v rámci Služieb, b) Zákazník alebo

Používatelia Zákazníka vyžívajú Služby alebo prístup k nim na nezákonnú činnosť alebo c) nastalo porušenie Pravidiel prijateľného používania. Ak je to prakticky možné a zákonom povolené, Oracle Zákazníka na takéto pozastavenie Služieb vopred upozorní. Oracle vynaloží primerané úsilie na to, aby Služby bezodkladne obnovila, keď rozhodne, že problémy spôsobujúce pozastavenie Služieb boli odstránené. Oracle Zákazníkovi počas trvania pozastavenia Služieb umožní prístup k Obsahu Zákazníka (v podobe, v akej existoval v deň pozastavenia Služieb). Pozastavenie Služieb v súlade s týmto odsekom nezbavuje Zákazníka povinnosti uhrádzať platby v súlade s touto Rámcovou zmluvou.

9.3 Pokiaľ Zákazník alebo Oracle poruší niektorú z podstatných podmienok tejto Rámcovej zmluvy alebo ktorejkoľvek objednávky uvedených v Článku 6.1 Všeobecných podmienok a nezaistí nápravu porušenia do tridsiatich (30) dní od písomnej špecifikácie porušenia, strana, ktorá sa porušenia dopustila, porušila svoje záväzky a strana, ktorá sa porušenia nedopustila, môže ukončiť objednávku, v rámci ktorej nastalo dané porušenie. Ak Oracle ukončí objednávku v súlade s predchádzajúcou vetou, Zákazník je povinný do tridsiatich (30) dní zaplatiť všetky čiastky, ktoré vznikli pred daným ukončením, ako aj všetky zostávajúce nezaplatené čiastky za Služby na základe tejto objednávky spolu so súvisiacimi daňami a výdavkami. S výnimkou prípadu omeškania platieb je zmluvná strana, ktorá sa nedopustila porušenia, oprávnená podľa vlastného uváženia predĺžiť dobu tridsiatich (30) dní o nevyhnutne nutnú dobu na to, aby mohla byť zjednaná náprava porušenia v prípade, že druhá zmluvná strana vynakladá primerané úsilie o zjednanie nápravy porušenia. Zákazník súhlasí, že v prípade porušenia ustanovení tejto Rámcovej zmluvy nemá oprávnenie používať príslušné objednané Služby.

9.4 Oracle poskytne Zákazníkovi prístup k Obsahu Zákazníka (v podobe, v akej existoval v deň skončenia Obdobia poskytovania Služieb) počas najmenej šesťdesiat (60) dní od skončenia Obdobia poskytovania Služieb a umožní tak Zákazníkovi jeho prevzatie. Ak zákon nevyžaduje inak, na konci takéhoto 60-dňového obdobia Oracle odstráni všetok Obsah Zákazníka, ktorý sa zachoval v rámci Služieb, alebo inak znemožní prístup k nemu.

10. OBSAH, SLUŽBY A WEBOVÉ LOKALITY TRETÍCH STRÁN

10.1 Tieto Služby môžu Zákazníkovi umožňovať prepojenie, prenesenie Obsahu Zákazníka, Obsahu tretích strán alebo iný prístup k webovým lokalitám, platformám, obsahu, produktom, službám a informáciám tretích strán (ďalej ako „**Služby tretích strán**“). Oracle nie je zodpovedná za Služby tretích strán. Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie podmienok prístupu k Službám tretích strán a ich využívania a v prípade, že Oracle využije prístup k akýmkoľvek Službám tretích strán alebo akékoľvek Služby tretích strán v mene Zákazníka na podporu poskytovania Služieb, je výlučnou zodpovednosťou Zákazníka zabezpečiť, aby takýto prístup a použitie, vrátane prístupu a použitia pomocou hesla, poverení alebo tokenov vydaných alebo inak sprístupnených Zákazníkovi, bol oprávnený v súlade s podmienkami prístupu a používania platnými pre tieto služby. Ak Zákazník prenesie Obsah Zákazníka alebo Obsah tretích strán alebo spôsobí ich prenos zo Služieb do Služieb tretích strán alebo inam, tento prenos predstavuje distribúciu zo strany Zákazníka, a nie Oracle.

10.2 Všetok Obsah tretích strán, ku ktorému Oracle umožňuje prístup, sa poskytuje „tak, ako je“ a „v dostupnej podobe“ bez akejkoľvek záruky. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že Oracle nie je zodpovedná za Obsah tretích strán a nemá povinnosť ho kontrolovať, sledovať ani opravovať. Oracle sa zrieka akejkoľvek zodpovednosti vyplývajúcej z Obsahu tretích strán alebo s ním súvisiacej.

10.3 Zákazník berie na vedomie, že i) charakter, typ, kvalita a dostupnosť Obsahu tretích strán sa môžu kedykoľvek počas Obdobia poskytovania Služieb zmeniť a ii) prvky Služieb, ktoré spolupracujú so Službami tretích strán, ako sú Facebook™, YouTube™, Twitter™ atď., závisia od trvalej dostupnosti príslušných rozhraní na programovanie aplikácií (API) daných tretích strán. V dôsledku zmien takéhoto Obsahu tretích strán, Služieb tretích strán alebo API alebo ich nedostupnosti môže byť potrebné, aby Oracle aktualizovala, zmenila alebo upravila Služby poskytované podľa tejto Rámcovej zmluvy. Ak niektorá tretia strana prestane poskytovať svoj Obsah tretích strán alebo API za primeraných podmienok pre Služby, ktoré posudzuje podľa vlastného uváženia Oracle, môže Oracle prestať poskytovať prístup k dotknutému Obsahu tretích strán alebo Službám tretích strán bez toho, aby jej tým voči Zákazníkovi vznikla akákoľvek zodpovednosť. Akékoľvek zmeny v Obsahu tretích strán, Službách tretích strán alebo API, vrátane ich nedostupnosti, počas Obdobia poskytovania Služieb nemajú žiadny vplyv na povinnosti Zákazníka vyplývajúce z tejto Rámcovej zmluvy alebo príslušnej objednávky a Zákazník nemá v dôsledku takýchto zmien právo na vrátenie poplatkov, kredit ani iné zvýhodnenie.

11. MONITOROVANIE, ANALÝZY SLUŽIEB A SOFTVÉRU ORACLE

11.1 Oracle neustále monitoruje Služby s cieľom zjednodušiť ich prevádzkovanie zo strany Oracle, napomôcť s riešením servisných požiadaviek Zákazníka, zisťovať a riešiť prípadné ohrozenia funkčnosti, zabezpečenia, celistvosti a dostupnosti Služieb, ako aj všetkého obsahu, údajov alebo aplikácií v rámci Služieb, odhaliť a vyriešiť nezákonné konanie alebo porušovanie Pravidiel prijateľného používania. Monitorovacie nástroje Oracle nezhrmažďujú ani neuchovávajú žiadny Obsah Zákazníka uchovaný v rámci Služieb s výnimkou použitia na takéto účely. Oracle nemonitoruje iný softvér ako softvér Oracle zabezpečený Zákazníkom alebo niektorým z Používateľov

Zákazníka, ktorý je uložený alebo prevádzkovaný v rámci Služieb alebo prostredníctvom nich, ani nerieši problémy s iným softvérom okrem uvedeného softvéru. Informácie zhromaždené monitorovacími nástrojmi Oracle (okrem Obsahu Zákazníka) môže Oracle využiť na pomoc so správou portfólia produktov a služieb Oracle, na pomoc s riešením nedostatkov v ponuke produktov a služieb Oracle, prípadne na účely správy licencií.

11.2 Oracle môže i) zhromažďovať štatistické a iné informácie týkajúce sa funkčnosti, prevádzky a používania Služieb a ii) využívať súhrnné údaje zo Služieb na účely správy zabezpečenia a prevádzky, vytvárania štatistických analýz, ako aj na účely výskumu a vývoja (body i) a ii) sa spoločne označujú ako „**Analýzy Služieb**“). Oracle môže Analýzy Služieb zverejniť, pričom však Analýzy Služieb nezahŕňajú Obsah Zákazníka, Osobné údaje ani Dôverné informácie v podobe, ktorá by umožňovala identifikáciu Zákazníka alebo akejkoľvek fyzickej osoby. Oracle si zachováva všetky práva duševného vlastníctva na Analýzy Služieb.

11.3 Oracle môže Zákazníkovi poskytnúť online prístup na prevzatie Softvéru Oracle, ktorý môže Zákazník používať spoločne so Službami. Ak Oracle poskytne Zákazníkovi licenciu na Softvér Oracle, pričom pre tento softvér nestanoví samostatné podmienky, tento Softvér Oracle sa považuje za poskytnutý v rámci Služieb a Zákazník získava nevýhradné, celosvetové, obmedzené právo na využívanie toho Softvéru Oracle v súlade s podmienkami tejto Rámcovej zmluvy a objednávky Zákazníka určené výlučne na uľahčenie využívania Služieb zo strany Zákazníka. Zákazník môže svojim Používateľom umožniť používanie Softvéru Oracle na tento účel, pričom je zodpovedný za to, aby dodržiavali licenčné podmienky. Právo Zákazníka na používanie Softvéru Oracle sa ukončí na základe oznámenia Oracle (zverejneného na webe alebo doručeného inak) alebo ukončenia poskytovania Služieb súvisiacich so Softvérom Oracle, podľa toho, čo nastane skôr. Bez ohľadu na vyššie uvedené, ak Zákazník licenciu na Softvér Oracle získava v súlade so samostatnými podmienkami, riadi sa používanie tohto softvéru samostatnými podmienkami.

12. DOPLNKOVÉ PODMIENKY TÝKAJÚCE SA VÝVOZU

Zákazník berie na vedomie, že Služby sú vyvinuté tak, aby umožnili Zákazníkovi a Používateľom Zákazníka využívať prístup k Službám bez ohľadu na geografickú polohu, ako aj prenášať alebo presúvať Obsah Zákazníka medzi Službami a inými miestami, ako napríklad pracovnými stanicami Používateľov. Zákazník nesie výhradnú zodpovednosť za oprávňovanie a správu kont Používateľov na všetkých týchto miestach, ako aj za kontrolu vývozu a geografický prenos Obsahu Zákazníka.

13. DOPLNKOVÉ PODMIENKY TÝKAJÚCE SA OZNAMOVANIA

13.1 Všetky oznámenia požadované na základe tejto Rámcovej zmluvy budú poskytnuté druhej strane v písomnej forme, ako sa uvádza v Článku 14 Všeobecných podmienok.

13.2 Oracle môže oznámenia vzťahujúce sa na poskytované Služby zverejniť zákazníkovi vo forme všeobecného oznámenia na portáli Oracle pre Služby a oznámenia vzťahujúce sa na konkrétneho Zákazníka odoslať vo forme elektronickej pošty na e-mailovú adresu Zákazníka zaznamenanú v informáciách o zákazníkoch Oracle alebo vo forme písomného oznámenia zaslaného poštou prvej triedy alebo predplatených poštových služieb na adresu Zákazníka zaznamenanú v informáciách o zákazníkoch Oracle.

14. OSTATNÉ

14.1 Oracle je nezávislý dodávateľ a obe zmluvné strany súhlasia, že touto zmluvou nevzniká žiadny partnerský vzťah, spoločný podnik ani vzťahy zastúpenia.

14.2 Obchodní partneri Oracle a ostatné tretie strany vrátane prípadných tretích strán, s ktorými sú Služby prepojené, prípadne Zákazníkovi poskytujú konzultačné služby, implementačné služby alebo aplikácie, ktoré vzájomne komunikujú so Službami, sú nezávislé od Oracle a nie sú zástupcami Oracle. Oracle nenesie materiálnu ani inú zodpovednosť za žiadne problémy so Službami alebo Obsahom Zákazníka, ktoré vzniknú v dôsledku konania týchto obchodných partnerov alebo tretích strán, ani nie je týmito problémami viazaná, pokiaľ tento obchodný partner alebo tretia strana neposkytujú Služby ako subdodávateľ Oracle alebo na základe záväzku vyplývajúceho z tejto Rámcovej zmluvy, v takomto prípade však zodpovedá iba v rovnakom rozsahu, v akom by Oracle zodpovedala za svoje zdroje na základe tejto Rámcovej zmluvy.

14.3 Než Zákazník podpíše objednávku, ktorá sa riadi touto Rámcovou zmluvou, je na výhradnej zodpovednosti Zákazníka, aby stanovil, či Služby spĺňajú príslušné technické, obchodné alebo regulačné požiadavky. Oracle poskytne Zákazníkovi súčinnosť pri určovaní toho, či je používanie štandardných Služieb v súlade s týmito požiadavkami. Na dodatočné práce, ktoré vykoná Oracle, alebo na vykonané zmeny Služieb sa môžu viazať ďalšie poplatky. Zákazník nesie výhradnú zodpovednosť za to, aby využíval Služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

14.4 Oracle môže na základe písomného upozornenia doručeného štyridsaťpäť (45) dní vopred maximálne raz za dvanásť (12) mesiacov vykonať audit súladu Zákazníka s podmienkami Rámcovej zmluvy a objednávky Zákazníka. Zákazník súhlasí, že počas takéhoto auditu bude s Oracle spolupracovať a poskytne jej primeranú pomoc a prístup k informáciám. Žiadne takéto audity nesmú neprimerane zasiahnuť do bežnej prevádzkovej činnosti Zákazníka.

14.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že podmienky tejto Rámcovej zmluvy a akejkoľvek objednávky Oracle nahrádzajú podmienky akýchkoľvek nákupných objednávok, interných portálov verejného obstarávania alebo akýchkoľvek podobných dokumentov, ktoré nevystavila Oracle, a žiadne podmienky zahrnuté v takej nákupnej objednávke, portáli alebo inom dokumente, ktoré nevystavila Oracle, sa nevzťahujú na objednané Služby. V prípade nesúladu medzi podmienkami objednávky a Rámcovej zmluvy majú prednosť ustanovenia objednávky, ak však v objednávke nie je stanovené inak, v prípade nesúladu podmienok objednávky majú prednosť podmienky Zmluvy o spracovaní údajov. Túto Rámcovú zmluvu a objednávky vykonané na základe nej nie je možné upraviť, pričom príslušné práva a obmedzenia môžu byť zmenené alebo zrušené len písomnou formou po ich podpísaní alebo online prijatí oprávnenými zástupcami Zákazníka a Oracle, Oracle však má právo upraviť Špecifikácie služieb, a to aj zverejnením upravených dokumentov na webových lokalitách Oracle. Touto Rámcovou zmluvou nevzniká vzťah v prospech žiadnej tretej strany. Na túto Zmluvu ani objednávky vykonané na jej základe sa nevzťahuje Zákon o jednotných informáciách z počítačových transakcií (UCITA).

15. ZMLUVNÉ DEFINÍCIE

15.1 Výraz „**Softvér Oracle**“ označuje akéhokoľvek softvérového agenta, softvérovú aplikáciu alebo softvérový nástroj, ktorý Oracle Zákazníkovi poskytne k dispozícii na prevzatie zvlášť na umožnenie prístupu, využívanie Služieb alebo na používanie s nimi.

15.2 Výraz „**Programová dokumentácia**“ označuje používateľské príručky, okná pomocníka a súbory readme k Službám a akémukoľvek Softvéru Oracle. Táto dokumentácia je Zákazníkovi k dispozícii online na adrese <http://oracle.com/contracts> alebo iných adresách, ktoré určila Oracle.

15.3 Výraz „**Špecifikácie služieb**“ označuje nasledujúce dokumenty, ktoré sa vzťahujú na Služby poskytované Zákazníkovi na základe predloženej objednávky: a) Podmienky hostovania a doručovania prostredníctvom Cloudových služieb (Cloud Hosting and Delivery Policies), Programová dokumentácia, opisy Služieb Oracle a Zmluva o spracovaní údajov (Data Processing Agreement), ktoré sú k dispozícii na adrese www.oracle.com/contracts, b) Podmienky ochrany osobných údajov Oracle (Oracle's privacy policy), ktoré sú k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/overview/index.html>, a c) akékoľvek iné dokumenty Oracle, na ktoré odkazuje alebo ktoré zahŕňa objednávka Zákazníka. Nasledujúce špecifikácie sa nevzťahujú na žiadne ponuky služieb Oracle iných ako Cloudové služby nadobudnuté na základe objednávky Zákazníka, napríklad profesionálne služby: Podmienky hostovania a doručovania prostredníctvom systému Cloud, Programová dokumentácia, opisy Služieb Oracle a Zmluva o spracovaní údajov. Nasledujúce špecifikácie sa nevzťahujú na žiadny Softvér Oracle: Podmienky hostovania a doručovania prostredníctvom systému Cloud, opisy Služieb Oracle a Zmluva o spracovaní údajov.

15.4 Výraz „**Obsah tretích strán**“ označuje všetok softvér, údaje, text, obrázky, zvuk, video, fotografie a iný obsah a materiály v ľubovoľnom formáte získané alebo poskytnuté prostredníctvom zdrojov patriacich tretím stranám mimo Oracle, ku ktorým by Zákazník mohol získať prístup prostredníctvom Služieb, príp. v rámci ich používania alebo v spojení s ním. Medzi príklady Obsahu tretích strán patria napríklad dátové prenosy zo služieb sociálnych sietí, RSS prenosy z blogových príspevkov, dátových trhovísk, knižníc a slovníkov Oracle, ako aj marketingové údaje. Obsah tretích strán zahŕňa materiály vydané tretími stranami, ku ktorým môže Zákazník získať prístup a používať ich prostredníctvom Služieb alebo akéhokoľvek nástroja poskytovaného zo strany Oracle.

15.5 Výraz „**Používatelia**“ označuje podľa okolností zamestnancov, dodávateľov a koncových používateľov, ktorých Zákazník oprávnil na používanie Služieb vo vlastnom mene alebo v mene Zákazníka v súlade s touto Rámcovou zmluvou a objednávkou Zákazníka. V prípade Služieb, ktoré sú zvlášť určené na to, aby umožňovali Zákazníkovým klientom, zástupcom, zákaznikom, dodávateľom alebo iným tretím stranám prístup ku Cloudovým službám na účely interakcie so Zákazníkom, sa tieto tretie strany považujú za Používatel'ov v súlade s podmienkami tejto Rámcovej zmluvy a s objednávkou Zákazníka.

15.6 Výraz „**Obsah Zákazníka**“ označuje všetok softvér, údaje (vrátane Osobných údajov podľa definície tohto výrazu v Zmluve Oracle o spracovaní údajov pre Cloudové služby popísanej v tejto Rámcovej zmluve), text, obrázky, zvuk, video, aplikácie tretích strán alebo iných spoločností ako Oracle, prípadne iný obsah a materiály poskytnuté Zákazníkom alebo niektorým z jeho Používatel'ov, ktoré sú uchované v rámci Služieb, prípadne prevádzkované v rámci alebo prostredníctvom nich. Služby uvedené v tejto Rámcovej zmluve, Softvér Oracle, ďalšie produkty a služby Oracle a duševné vlastníctvo Oracle, ako aj všetky diela z nich odvodené, nespádajú pod označenie „Obsah

Zákazníka“. Obsah Zákazníka zahŕňa všetok Obsah tretích strán, ktorý Zákazník prenesie do Služieb alebo ho využíva v rámci Služieb, alebo akýchkoľvek nástrojov poskytovaných zo strany Oracle.

15.7 Používané pojmy (začínajúce veľkým písmenom), ktoré nie sú definované v tomto Harmonograme C, majú rovnaký význam, ako je stanovený vo Všeobecných podmienkach.

Harmonogram LVM – Ponuky Služieb Oracle Linux a Oracle VM

Tento Harmonogram LVM – Ponuky Služieb Oracle Linux a Oracle VM (ďalej ako „**Harmonogram LVM**“) je harmonogram k Všeobecným podmienkam uvedeným vyššie. Spomínané Všeobecné podmienky a tento Harmonogram LVM spoločne s pripojenými Harmonogramom H, Harmonogramom P a Harmonogramom C tvoria Rámcovú zmluvu. Platnosť tohto Harmonogramu LVM končí spolu s platnosťou Všeobecných podmienok.

1. DEFINÍCIE

1.1. „**Zahrnuté Programy**“ sú definované ako špecifický rad softvérových produktov vymenovaných v produktovej dokumentácii nazvanej Oracle Linux and Oracle VM Included Files (dostupné na adrese <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-indemnification-069347.pdf>), pre ktoré si Zákazník objednal Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM vrátane kompletnej programovej dokumentácie a opráv získaných prostredníctvom Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM.

1.2. „**Ponuky Služieb Oracle Linux**“ a „**Ponuky Služieb Oracle VM**“ (spolu ako „**Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM**“) odkazujú na služby podpory Oracle Linux a Oracle VM jednotlivo a Ponuky Služieb súvisiace s Oracle Linux/Oracle VM ako je definované v podmienkach podpory pre Oracle Linux a Oracle VM.

1.3. „**Obdobie Oracle Linux/Oracle VM**“ je definované ako obdobie, na ktoré Zákazník získal príslušné Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM.

1.4. „**Fyzické jednotky CPU**“ sú definované ako každý monolitický integrovaný obvod zodpovedný za vykonávanie Zahrnutých Programov v Systéme. Monolitický integrovaný obvod s viacerými jadrami alebo technológiou HTT sa pri zisťovaní celkového počtu Fyzických jednotiek CPU v Systéme počíta za Jedinú Fyzickú jednotku CPU.

1.5. „**Podporované Systémy**“ sú definované ako Systém, na ktorom chce Zákazník používať alebo používa Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM získané od Oracle na úrovni služby uvedenej v objednávke Zákazníka vrátane aktualizácií, opráv, vylepšení, bezpečnostných upozornení, dočasných riešení, konfigurácie, pomoci pri inštalácii (pre Oracle VM, podporované systémy zahŕňajú Oracle VM Manager).

1.6. „**Systémy**“ sú definované ako počítač, na ktorom sú nainštalované programy Oracle Linux alebo Oracle VM – Server. Tam, kde sú počítače/blady klastrované, každý počítač/blade v klastru môže byť definovaný ako Systém (na účely počítania ceny za služby podpory Oracle VM, počítače, na ktorých sú nainštalované programy Oracle VM – Manager, nie sú započítané).

1.7. Výrazy uvedené veľkým písmenom, ktoré nie sú definované v tomto Harmonograme LVM, majú význam stanovený vo Všeobecných podmienkach.

2. PONUKY SLUŽIEB ORACLE LINUX/ORACLE VM

2.1. Ponuky Služieb Oracle Linux /Oracle VM sa poskytujú na takej úrovni podpory a v takom Období Oracle Linux/Oracle VM, ako je definované v objednávke Zákazníka.

2.2. Pri objednávaní Ponúk Služieb Oracle Linux /Oracle VM musí Zákazník spĺňať nasledujúce pravidlá dostupnosti:

- Oracle Linux Premier Limited, Oracle Linux Basic Limited a Oracle VM Premier Limited sú k dispozícii iba pre Systémy, ktoré nemajú viac než dve (2) Fyzické jednotky CPU na jeden Systém.
- Oracle Linux Premier, Oracle Linux Basic, Oracle Linux Network a Oracle VM Premier sú k dispozícii pre Systémy s akýmkoľvek počtom Fyzických jednotiek CPU na jeden Systém.

2.3. Po odsúhlasení objednávky Zákazníka zo strany Oracle má Zákazník právo na získanie Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM, ktoré sú limitované iba na obchodné prevádzky Zákazníka a podliehajú podmienkam tohto Harmonogramu LVM.

2.4. Na účely objednávky a) Ponuky Služieb Oracle Linux pozostávajú zo služieb podpory Oracle Linux s úrovňou, ktorú si môže Zákazník objednať k programom Oracle Linux, a b) Ponuky Služieb Oracle VM pozostávajú zo služieb podpory Oracle VM s úrovňou, ktorú si môže Zákazník objednať k programom Oracle VM. Ak si ju Zákazník objedná, Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM (vrátane prvého roka a všetkých nasledujúcich rokov) sú poskytované v súlade s podmienkami podpory pre Oracle Linux a Oracle VM platnými v čase poskytovania Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM. Podmienky podpory pre Oracle Linux/Oracle VM zapracované v tomto Harmonograme LVM môžu byť predmetom zmien na základe rozhodnutia Oracle; Oracle však obsahovo nezredukuje úroveň poskytovaných Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM počas obdobia, za ktoré boli zaplatené poplatky za poskytovanie Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM. Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM sú k dispozícii pre určité Systémy a môžu podliehať aj ďalším obmedzeniam uvedeným v podmienkach podpory pre Oracle Linux a Oracle VM. Pred podpisom objednávky na príslušné služby, by si mal Zákazník prezrieť tieto podmienky. Aktuálna verzia podmienok podpory pre Oracle Linux a Oracle VM je prístupná na internetovej adrese <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-support-policies-069172.pdf>.

2.5. Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM nadobudnú účinnosť k dátumu nadobudnutia účinnosti objednávky, pokiaľ v objednávke nie je uvedené inak. Ak Zákazník objednávku zadával prostredníctvom služby Oracle Store, dátumom nadobudnutia účinnosti je dátum akceptácie objednávky Zákazníka zo strany Oracle.

2.6. Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM poskytované podľa tohto Harmonogramu LVM podporujú licencie, ktoré Zákazník získal samostatne. Opravy, vylepšenia a iné časti programového kódu získané ako súčasť Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM podľa tohto Harmonogramu LVM sa budú poskytovať v súlade s podmienkami príslušnej licenčnej zmluvy, ktorú Zákazník akceptuje stiahnutím alebo inštaláciou programov Oracle Linux alebo Oracle VM. Ponuky Služieb Oracle Linux /Oracle VM môžu okrem iného obsahovať aj právo používať dodatočný softvér alebo nástroje počas Obdobia Oracle Linux/Oracle VM, pre ktoré boli zaplatené poplatky za Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM. Licenčné podmienky pre takýto softvér alebo nástroje, ako aj pre akékoľvek obmedzenia s nimi spojené, budú zahrnuté v Programovej dokumentácii.

3. ODŠKODNENIE *{Do not delete this section. This Indemnification language is required for Oracle Linux/Oracle VM Service Offering(s) and differs from the Indemnification in the General Terms}*

3.1. Za predpokladu, že Zákazník je platným predplatiteľom Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM, ak nejaká tretia strana voči Zákazníkovi vznesie obvinenie, že akékoľvek Zahrnuté Programy dodávané zo strany Oracle a využívané Zákazníkom na jeho podnikanie porušuje jej práva na duševné vlastníctvo, Oracle Zákazníka na svoje vlastné náklady bude chrániť pred takýmto obvinením a odškodní Zákazníka za škody, záväzky, náklady a výdavky v dôsledku súdneho rozhodnutia v prospech tretej strany, ktorá vznesla nárok za porušenie, alebo úhrady odsúhlasenej Oracle, ak Zákazník:

- a) okamžite, najneskôr do tridsiatich (30) dní (alebo skôr, ak si to vyžaduje príslušný zákon) odo dňa prevzatia oznámenia o vznesení nároku, bude informovať Oracle,
- b) poskytne Oracle výlučnú kontrolu nad obhajobou a akýmikoľvek rokovaniami o vysporiadaní a
- c) poskytne Oracle informácie, plnú moc a pomoc, ktoré Oracle potrebuje pre obhajobu alebo vysporiadanie nároku.

3.2. Ak sa Oracle domnieva alebo ak je stanovené, že akékoľvek Zahrnuté Programy porušujú práva tretej strany na duševné vlastníctvo, Oracle má právo Zahrnuté Programy buď modifikovať tak, aby tieto práva neporušovali (za zachovania ich podstatných funkcií a vlastností), alebo získať licenciu, ktorá umožní ich ďalšie používanie, alebo ak sú tieto alternatívy komerčne nevýhodné, Oracle môže (s 30-dňovou výpovednou lehotou) ukončiť právo Zákazníka na získanie odškodnenia za ďalšie používanie daných Zahrnutých Programov Zákazníkom a refundovať všetky nevyužité predplatené poplatky podpory, ktoré Zákazník zaplatil za Zahrnuté Programy.

3.3. Bez ohľadu na vyššie uvedené Oracle nebude Zákazníka chrániť ani odškodňovať v súvislosti s nárokmi, škodami, záväzkami, nákladmi ani výdavkami, ktoré vyplývajú z a) distribuovania Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka, b) úpravy Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka, c) použitia verzie Zahrnutých Programov, ktorá bola aktualizovaná, zo strany Zákazníka, ak sa nároku na odškodnenie mohlo predísť použitím aktuálnej verzie Zahrnutých Programov, d) použitia Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka, ktoré prekračuje rozsah používania uvedený v používateľskej dokumentácii alebo podmienkach podpory pre Oracle Linux a Oracle VM e) použitia

Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka v čase, kedy nebol predplatiteľom Ponúk Služieb Linux/Oracle VM, f) akýchkoľvek informácií, dizajnu, špecifikácií, pokynov, softvéru, dát alebo materiálu, ktoré nedodáva Oracle, g) kombinácie akýchkoľvek Zahrnutých Programov s akýmikoľvek produktmi alebo službami, ktoré neposkytuje Oracle, h) nárokov Zákazníka vo vzťahu k súdnemu sporu alebo zásahom voči tretej strane, ktoré vznikli v ich dôsledku alebo s nimi súvisia. **Táto časť poskytuje Zákazníkovi jediný nárok pre každý prípad žiadosti o odškodnenie za porušenie alebo škodu, finančné záväzky, náklady alebo výdavky.**

4. POPLATKY; PONUKY SLUŽIEB SÚVISIACE S ORACLE LINUX/ORACLE VM

4.1. Za prvé Obdobie Oracle Linux/Oracle VM, za ktoré treba zaplatiť poplatky za príslušné Ponuky Služieb Oracle Linux/ Oracle VM, sa poplatky vypočítajú na základe počtu Systémov, ktoré majú získať podporu a existujú v deň objednávky Zákazníka. Za druhé a všetky nasledujúce Obdobia Oracle Linux/Oracle VM sa poplatky vypočítajú na základe celkového počtu Systémov, podporovaných a existujúcich v prvý deň príslušného Obdobia Oracle Linux/Oracle VM (napr. poplatky za druhé obdobie sa vypočítajú na základe celkového počtu Systémov podporovaných a existujúcich v prvý deň druhého obdobia).

4.2. Okrem vyššie uvedených poplatkov za Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM sa Zákazník zaväzuje zaplatiť dodatočné poplatky za úroveň Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM objednaných na základe maximálneho počtu Podporovaných Systémov, ktoré simultánne existujú kedykoľvek počas Obdobia Oracle Linux/Oracle VM, a v súlade s podmienkami podpory pre Oracle Linux a Oracle VM pre úroveň objednáwanej podpory. V prípade zvýšenia počtu Podporovaných Systémov sa Zákazník zaväzuje, že neodkladne objedná Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM pre zvýšený počet Podporovaných Systémov a zaplatí príslušné dodatočné poplatky.

4.3. V rámci tohto Harmonogramu LVM si Zákazník môže objednať obmedzený počet Ponúk Služieb súvisiacich s Oracle Linux/ Oracle VM, ako je uvedené v dokumente Ponuky Služieb súvisiacich s Oracle Linux a Oracle VM, ktorý je k dispozícii na adrese <http://oracle.com/contracts>. Pre tieto Ponuky Služieb súvisiacich s Oracle Linux/Oracle VM sú poplatky za prvé Obdobie Oracle Linux /Oracle VM a všetky nasledujúce Obdobia Oracle Linux/Oracle VM založené na cenových podmienkach Oracle pre Ponuky Služieb Oracle Linux a Oracle VM platných v danom čase.

5. ZÁRUKY, VYHLÁSENIE O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

5.1. Oracle zaručuje, že Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM budú poskytované profesionálnym spôsobom, ktorý je konzistentný so štandardmi v danom odvetví. Zákazník je povinný oboznámiť Oracle s nedostatkami v záruke na Ponuke Služieb Oracle Linux/Oracle VM do deväťdesiatich (90) dní odo dňa poskytnutia nedostatočných Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM.

5.2. Táto záruka je v maximálnej miere garantovanej zákonom exkluzívna a neexistujú žiadne explicitné ani implicitné záruky ani podmienky vrátane záruk alebo podmienok obchodovateľnosti a určenia na konkrétne použitie.

5.3. Oracle nezaručuje, že zahrnuté programy budú fungovať bezchybne a nepretržite, alebo že Oracle opraví všetky programové chyby. Pri akomkoľvek porušení uvedených záruk bude jediným nárokom Zákazníka a jedinou zodpovednosťou Oracle opätovné vykonanie chybne poskytnutých ponúk služieb Oracle Linux/Oracle VM, alebo ak Oracle nedokáže významne napraviť porušenie komerčne realizovateľným spôsobom, môže Zákazník príslušné ponuky služieb Oracle Linux/Oracle VM ukončiť a získať späť poplatky zaplatené Oracle za chybne poskytnuté služby.

6. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI ZA NÁROKY Z PORUŠENIA

Na účely tohto Harmonogramu LVM, SA obmedzenie zodpovednosti vo Všeobecných podmienkach uvedené formou odkazu vyššie nesmie vykladať tak, aby došlo k obmedzeniu odškodňovacej povinnosti Oracle alebo jediného nároku Zákazníka za porušenie nárokov alebo škody, záväzky, náklady alebo výdavky podľa časti 3 tohto Harmonogramu LVM.

7. ROZHODNÉ PRÁVO A SÚDNA PRÍSLUŠNOSŤ

Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia uvedené vo Všeobecných podmienkach sa tento Harmonogram LVM riadi zákonmi štátu Kalifornia a Zákazník aj Oracle súhlasia, že sa podriadia výhradnej jurisdikcii súdov v okresoch San Francisco alebo Santa Clara v štáte Kalifornia a že sa budú všetky spory, ktoré by vyplývali z tohto Harmonogramu LVM alebo sa vzťahovali na tento Harmonogram LVM, konať v týchto okresoch. *{Do not localize this section. Modifications to governing law/jurisdiction require approval on a deal by deal basis}*

8. AUDIT

Po štyridsiatich piatich (45) dňoch od písomného oznámenia je Oracle oprávnená vykonať audit používania Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM Zákazníkom. Zákazník je povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť požadovanú Oracle pri takomto audite a poskytovať zodpovedajúcu súčinnosť a prístup k informáciám. Žiaden takýto audit nemôže bezdôvodne zasahovať do bežných pracovných činností Zákazníka. Zákazník súhlasí, že do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia uhradí všetky poplatky súvisiace s používaním Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM Zákazníkom nad rámec servisných práv Zákazníka. Pokiaľ Zákazník nezaplatí, môže Oracle ukončiť a) Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM, b) Ponuky Služieb súvisiace s Oracle Linux/Oracle VM alebo c) Rámcovú zmluvu. Zákazník súhlasí, že Oracle neznáša žiadne náklady, ktoré vynaložil v súvislosti s vykonaním takéhoto auditu.

9. LOGISTIKA OBJEDNÁVKY

9.1.1. Ak je objednávka Zákazníka zadaná, tak je neodvolateľná a poplatky zaplatené sú bez nároku na vrátenie peňazí s výnimkou prípadov uvedených v Rámcovej Zmluve.

9.1.2. Poplatky za Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM sú fakturované vopred pred vykonaním Ponúk Služieb Oracle Linux/Oracle VM; konkrétne poplatky za Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM sú fakturované na rok vopred. Obdobie plnenia pre všetky Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM je účinné odo dňa nadobudnutia účinnosti objednávky Zákazníka.

9.1.3. Keď je objednávka pre Ponuky Služieb Oracle Linux/Oracle VM zadaná pre Obdobie Oracle Linux/Oracle VM, ktorý je na viac rokov, je Zákazník povinný zaplatiť poplatky pokrývajúce takého viacročného obdobia vopred ešte pred začatím Obdobia Oracle Linux/Oracle VM.



Oracle Hardware and Systems Support Policies

Effective Date: 04-November-2022

TABLE OF CONTENTS

1. Overview	3
2. Support Terms	5
3. Lifetime Support	10
4. Oracle Technical Support Levels For Systems	11
5. Additional Services Available For Purchase	24
6. Web-Based Customer Support Systems	26
7. Tools Used To Perform Technical Support Services	26
8. Global Customer Support Data Protection Practices	27
9. Severity Definitions	28
10. Onsite Response Time Targets For Hardware Support	29
11. Contact Information	30

1. OVERVIEW

Unless otherwise stated, these Hardware and Systems Support Policies apply to technical support for all Oracle server, storage, networking, and point of sale product lines.

"You" and "your" refers to the individual or entity that has ordered technical support from Oracle or an Oracle-authorized distributor.

For Oracle operating system software, technical support is provided for issues (including problems you create) that are demonstrable in the currently supported release(s) of the operating system, running unaltered, and on a certified hardware configuration, as specified in your order or program documentation. All patches, bug fixes, and other code received from Oracle as part of the support services shall be provided under the terms of the appropriate license agreement that you accepted upon downloading and/or installing the operating system software program(s).

Technical support associated with Oracle Linux and Oracle VM may also include the right to use certain additional software or tools during the support period for which fees for the support services have been paid. The license terms for any such software or tools, as well as any limitations associated with them, are referenced in the Oracle Linux and/or Oracle VM program documentation. The program documentation also includes a list of additional programs that are supported under each level of Oracle Technical Support for Systems. Oracle supports the Oracle Linux and/or Oracle VM functionality described in the program documentation, unless the documentation specifically states otherwise. The program documentation is available at www.oracle.com/documentation. Links to third party websites included in Oracle Linux and Oracle VM program documentation do not imply that Oracle supports the functionality described in that 3rd party website. Oracle may release additional Oracle Linux and/or Oracle VM programs for which Oracle Linux or Oracle VM support is limited to installation assistance only. Program availability, bug fixes and security errata may be made available or removed for these programs as they are released and removed upstream. Certain channels contain packages that fall exclusively in this category and these channels are listed in the Oracle Linux and/or Oracle VM program documentation available at www.oracle.com/documentation.

To receive technical support as provided by Oracle Support Services ("OSS") and described in the Oracle Technical Support Levels for Systems section below, you must: (i) provide Oracle with the serial number and/or other identification and entitlement information for all server and storage equipment and/or point of sale products manufactured by or for Oracle and sold by Oracle (either directly or by an Oracle-authorized distributor) ("hardware system") in the manner specified by Oracle; and (ii) pay a technical support fee. A hardware system meeting these two requirements and under contract to receive technical support is referred to as a "covered hardware system." Components and options purchased separately from Oracle from your original equipment purchase are included in the definition of hardware system for the purposes of determining the technical support fee. Oracle will make commercially reasonable efforts to provide the technical support service as described below.

For Oracle to provide technical support for hardware relocated outside the original country of delivery, notice of hardware relocation is required (unless the original country of delivery is in the European Union and the hardware is relocated within the European Union). To provide notice of hardware relocation, you must submit a completed Hardware Relocation Form which can be found [here](#). If the

original country of delivery is in the European Union, and the hardware is relocated within the European Union, notice is not required; however, at your option, you may submit a completed Hardware Relocation Form to facilitate the provision of technical support. Relocated hardware will be entitled to the technical support available in the country to which the hardware is relocated. In case hardware is relocated outside an [Oracle Service Location](#), technical support needs to be ordered through a local authorized Field Delivery Support Provider.

If your contract provides for any onsite technical support services, you must provide a safe and healthful workspace for all Oracle resources performing technical support services at your site (e.g., a workspace that is free from recognized hazards that are causing, or likely to cause, death or serious physical harm, a workspace that has proper ventilation, legally acceptable oxygen concentration levels, sound levels acceptable for resources performing technical support services in the workspace, and ergonomically correct work stations, etc.).

Additionally, due to the uncertainties of the evolving Covid-19 situation, all Oracle resources performing onsite technical support services must be permitted and able to perform such services taking into consideration applicable laws and regulations, including those pertaining to health, safety and mobility (whether in the location of service delivery and/or the location of the personnel). If the provision of any onsite services is negatively impacted due to circumstances related to or arising from the Covid-19 situation, you agree to cooperate with Oracle in good faith to review such impact and, if necessary, amend any resource plans, work plans, service specifications, time schedules and the like, including possibly putting in place an infrastructure (e.g., VPN) to enable remote delivery of services. For the avoidance of doubt, this provision is without prejudice to the parties' rights and obligations under the force majeure clause of the applicable agreement.

Oracle's obligations under these Hardware and Systems Support Policies do not apply to any malfunctions in a hardware system that could be avoided if you incorporate or implement a hardware or integrated software update or any workaround previously provided by Oracle which would correct the malfunction or to a hardware system that has been (i) modified, altered or adapted without Oracle's written consent (including modification or removal of the Oracle serial number tag on the hardware); (ii) maltreated or used in a manner other than in accordance with the relevant documentation; (iii) repaired by any third party in a manner which at Oracle's discretion fails to meet Oracle's quality standards; (iv) improperly installed by any party other than Oracle or an authorized Oracle certified installation partner; (v) used with equipment or software not covered by the service offering, to the extent that problems are attributable to such use; (vi) relocated, to the extent that problems are attributable to the relocation; (vii) used directly or indirectly in supporting activities prohibited by U.S. or other national export regulations; (viii) used by parties appearing on the most current U.S. export exclusion list; (ix) relocated to countries subject to U.S. trade embargo or restrictions; or (x) used remotely to facilitate any activities in the countries referenced in (ix) above or (xi) purchased from any entity other than Oracle or an Oracle-authorized distributor.

Oracle may use subcontractors in the performance of technical support and it warrants the quality of subcontractor work per the warranty terms of your agreement with Oracle.

Oracle will provide technical support in accordance with Oracle's services privacy policy available at <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> and Oracle's Global Customer Support Security Practices, as referenced below.

These Technical Support Policies are subject to change at Oracle's discretion; however, Oracle policy changes will not result in a material reduction in the level of the services provided for a hardware system during the support period (defined below) for which fees for technical support have been paid.

To view a comparison of these Oracle Hardware and Systems Support Policies and the previous version of the Oracle Hardware and Systems Support Policies, please refer to the attached [Statement of Changes](#) (PDF).

Note: As of January 7, 2022, (i) Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware has been renamed Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware and (ii) Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware has been renamed to Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware. In this technical support policy a) all references to Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware shall include Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware, b) all references to Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware shall include Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware and c) all references to Oracle MICROS Hardware shall include Oracle Retail and Hospitality Hardware.

Use of Services

Services may not be delivered to or accessed by or on behalf of individuals or entities in Venezuela, the Russian Federation, or Belarus, including, without limitation, the Government of Venezuela, the Government of the Russian Federation, and the Government of Belarus, nor may the Services or any output from the Services be used for the benefit of any such individuals or entities.

2. SUPPORT TERMS

Technical Support Fees

Technical support fees are due and payable annually in advance of a support period, unless otherwise stated in the relevant order or payment plan, financing or leasing agreement with Oracle or an Oracle affiliate ("payment plan"). Your payment or commitment to pay is required to process your technical support order with Oracle (e.g., purchase order, actual payment, or other approved method of payment). An invoice will be issued only upon receipt of your commitment to pay, and will be sent to a single billing address that you designate. Failure to submit payment will result in the termination of technical support services. Technical support will be provided pursuant to the terms of the order under which it is acquired; however, technical support fees due under a payment plan are due and payable in accordance with the terms and conditions of such payment plan.

Support Period

Technical support is effective upon the date of delivery of the hardware unless stated otherwise in your order. Unless otherwise stated in the order, Oracle technical support terms, including pricing, reflect a 12 month support period (the "support period"). Once placed, your order for technical support services is non-cancelable and the sums paid non-refundable, except as provided in the relevant order. Oracle is not obligated to provide technical support beyond the end of the support period.

Matching Service Levels

When acquiring technical support, all hardware systems must be supported, except Oracle MICROS Hardware, (e.g., under Oracle Premier Support for Systems or Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support, or Oracle Communications Network

Premier Support) or all hardware systems must be unsupported. The preceding sentence pertains to: (i) all of your hardware systems running the Solaris Operating system release 10 Update 9 or later, (ii) all of your hardware systems running the Oracle Linux and Oracle VM operating system, and (iii) all hardware systems that benefit in any way from your support of a covered hardware system (e.g., including hardware systems that share updates, patches, fixes, security alerts, work-arounds, configuration/installation assistance or parts with a covered hardware system). If you have acquired your Oracle Linux and Oracle VM support services under a separate Oracle Linux and Oracle VM Services Agreement then that hardware system is a covered hardware system under this matching service level policy.

When acquiring technical support for point of sale hardware such as Oracle MICROS Hardware, all such point of sale hardware systems must be supported at the same technical support service level (e.g., Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware or Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware) or all must be unsupported if the point of sale hardware systems are: (i) the same type (e.g., workstations); (ii) located at the same physical location; and (iii) benefit in any way from your support of a covered point of sale hardware system (e.g., including hardware systems that share updates, patches, fixes, security alerts, work-arounds, configuration/installation assistance or parts with a covered hardware system). Hardware systems that have reached an end of service life or that you register with Oracle as retired are excluded from the above policy.

If you add Extended Support for Operating Systems, you still must maintain either Premier Support for Systems or Premier Support for Operating Systems for your entire hardware system; subject to availability, you must acquire Extended Support for Operating Systems for your entire hardware system running any such version release.

Reinstatement of Oracle Technical Support

If Oracle Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware, or Oracle Communications Network Premier Support lapses for more than 90 days or was not purchased at the time you acquired your hardware system, then your hardware system must be qualified as service-ready before technical support can be reinstated. To qualify as service-ready you must acquire the Premier Support Qualification Service (at the then current fees) and meet all requirements set forth by the service team to obtain a qualification certificate for your hardware system.

If technical support lapses or was not originally purchased with your hardware system, a reinstatement fee will be assessed. The reinstatement fee is computed as follows: (a) if technical support lapsed, then the reinstatement fee is 150% of the last annual technical support fee you paid for the covered hardware system; or (b) if you never acquired technical support for the relevant hardware system, then the reinstatement fee is 150% of the net technical support fee that would have been charged if support had been ordered originally for the relevant hardware system per Oracle's Support pricing policies in effect at the time of reinstatement. The reinstatement fee in (a) shall be prorated from the date technical support is ordered back to the date technical support lapsed. The reinstatement fee in (b) shall be prorated back to the original hardware system delivery date.

In addition to the reinstatement fee described above, you must pay the technical support fee for the support period. This technical support fee is computed as follows: (i) if technical support lapsed, then

the technical support fee for a twelve support month period shall be the last annual technical support fee you paid for the relevant hardware system; (ii) if you never acquired technical support for the relevant hardware system, then the annual technical support fee shall be the fee that would have been charged if support had been ordered originally for the relevant hardware system per Oracle's Support pricing policies in effect at the time of reinstatement. Renewal adjustments may be applied to the annual support fee described in (i) and (ii) above.

If you previously acquired support from an Oracle-authorized distributor and are now acquiring support directly from Oracle, an uplift may be added to the reinstatement fee and your technical support fee for the hardware system.

Upgrading Your Support Level

In the event you have acquired Oracle Premier Support for Operating Systems and later choose to upgrade to Oracle Premier Support for Systems, your hardware system must be qualified as service-ready before the technical support can be upgraded. To qualify as service-ready you must acquire the Premier Support Qualification Service (at the then current fees) and meet all requirements set forth by the service team to obtain a qualification certificate for your hardware system. You will be subject to an upgrade fee equal to the difference in price between the Oracle Premier Support for Systems and the Oracle Premier Support for Operating Systems with such difference being prorated from the date that any prior System Support lapsed (or the hardware order date if System Support was never purchased).

Pricing following Reduction of Covered Hardware System or Service Level

Pricing for support is based upon the level of support and the volume of covered hardware systems for which support is ordered. In the event that (i) your hardware system reaches end of service life or (ii) you notify Oracle that you are retiring the hardware system, or (iii) you change service level for all of your systems, then Oracle will reduce your support fee at the next renewal for these reductions, noting that any applicable country annual adjustments shall be applied for the remaining support.

Unsupported Hardware Systems

Customers with unsupported hardware systems are not entitled to download or receive: maintenance releases, patches, telephone assistance, or any other technical support services for unsupported hardware systems. Parts in a covered hardware system may not be transferred to an unsupported system. CD packs or programs purchased or downloaded for trial use, use with other supported programs, or purchased or downloaded as replacement media may not be used to update any unsupported hardware systems.

Technical Contacts

Your technical contacts are the sole liaisons between you and OSS for technical support services. Your technical contacts must have, at a minimum, initial basic product training and, as needed, supplemental training appropriate for specific role or implementation phase, specialized product usage, and/or migration. Your technical contacts must be knowledgeable about the Oracle supported hardware systems and your Oracle environment in order to help resolve system issues and to assist Oracle in analyzing and resolving service requests. When submitting a service request, your technical contact must have a baseline understanding of the problem you are encountering and an ability to reproduce the problem in order to assist Oracle in diagnosing and triaging the problem. To avoid interruptions in

support services, you must notify OSS whenever technical contact responsibilities are transferred to another individual.

You may designate one primary and four backup individuals ("technical contact") per data center location, to serve as liaisons with OSS. With each USD\$250,000 in net support fees per data center location, you have the option to designate an additional two primary and four backup technical contacts per data center location. Your primary technical contact shall be responsible for (i) overseeing your service request activity, and (ii) developing and deploying troubleshooting processes within your organization. The backup technical contacts shall be responsible for resolving user issues. You may be charged a fee to designate additional technical contacts.

Oracle may review service requests logged by your technical contacts, and may recommend specific training to help avoid service requests that would be prevented by such training.

First and Second Line Support

You are required to establish and maintain the organization and processes to provide "First Line Support" for the supported hardware system(s) directly to your users. First Line Support shall include but not be limited to (i) a direct response to users with respect to inquiries concerning the performance, functionality or operation of the supported hardware system(s), (ii) a direct response to users with respect to problems or issues with the supported hardware system(s), (iii) a diagnosis of problems or issues of the supported hardware system(s), and (iv) a resolution of problems or issues of the supported hardware system(s).

If after reasonable commercial efforts you are unable to diagnose or resolve problems or issues for the supported hardware system(s), you may contact Oracle for "Second Line Support". You shall use commercially reasonable efforts to provide Oracle with the necessary access (e.g., accept remote connections, provide Explorer Files and/or Core Files) required to provide Second Line Support.

Second Line Support shall consist of (i) a diagnosis of problems or issues of the supported hardware system(s) and (ii) reasonable commercial efforts to resolve reported and verifiable errors in supported hardware system(s) so that such supported hardware system(s) perform in all material respects as described in the associated documentation.

Oracle may review service requests logged by your technical contacts, and may recommend specific organization and process changes to assist you with the above recommended standard practices.

Program Updates

"Update" means a subsequent release of the program which Oracle generally makes available for program licenses to its supported customers at no additional license fee, other than shipping charges if applicable, provided you have ordered a technical support offering that includes software updates for such licenses for the relevant time period. Updates do not include any release, option or future program that Oracle licenses separately. Updates are provided when available (as determined by Oracle) and updates may not include all versions previously available for a program acquired by Oracle. Oracle is under no obligation to develop any future programs or functionality. Any updates made available will be delivered to you, or made available to you for download. If delivered, you will receive

one update copy for each supported operating system for which your program licenses were ordered. You shall be responsible for copying, downloading and installing the updates.

Right to End of Service Life

It may become necessary (i) as a part of Oracle's product lifecycle or (ii) if a vendor retires support for its product or the relationship with the vendor is terminated, to announce an End of Service Life date for a hardware system and, therefore, Oracle reserves that right. Oracle will use commercially reasonable efforts to provide 12 months advance notice of End of Service Life. End of Service Life information is available on [My Oracle Support](#). End of Service Life information is subject to change.

Similarly, in the event that a component of, or support for, an embedded third-party hardware or software product is retired by the manufacturer or vendor of such product, or in Oracle's good faith determination, it is no longer practicable for Oracle to provide support for such component or product, then Oracle may cease providing support for that hardware or software product.

Other Third Party Products

Oracle does not itself provide any technical support services for third party warranted hardware (hardware identified on your order by a statement that the warranty will be provided by a third party) or any other third party products installed into or attached to the hardware system by you or your representative other than Oracle (collectively "other third party products"). Further, if other third party products are installed, or fail, in a manner that damages the Oracle hardware system, then the technical support will not cover such damage. Other third party products may also impede and/or add costs in obtaining technical support for certain failure conditions. Interoperability, timing, and intermittent failures are some examples of failure conditions that may require the removal or replacement of other third party products from the Oracle hardware system. Replacement or repair of any damaged components in these situations would be subject to additional charges.

For those failure conditions directly or indirectly related to other third party products (which would include any components accessing or connected to that product that are exhibiting failures), Oracle may, at its sole discretion, remove the other third party products, or require the customer to remove the other third party products, before commencing with the troubleshooting process. Oracle's services for removing the other third party products will be subject to additional charges and if it is determined that the cause of the failure is the other third party products, then Oracle will charge for the entire service call.

If it is determined that the other third party products are not the cause of the failure (i.e., if the problem would have occurred even if the other third party products were not installed in or attached to the hardware system), then Oracle's service call will be addressed under the terms of any existing Oracle technical support contract; provided that the removal of other any third party products by Oracle will be subject to additional charges.

Technology Refresh

If you acquire a new hardware system(s) and technical support from Oracle or an Oracle-authorized partner, you may be eligible to receive a credit for unused support on the decommissioned hardware system(s) currently under an active support contract with Oracle. If you replace an Oracle Exadata Database Machine (Exadata) with either an Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaC@C) or Oracle Exadata Cloud Infrastructure (ExaCS) subscription, you may be eligible to receive a credit for unused

support on the decommissioned Exadata system under an active support contract with Oracle. In order to be eligible for the credit, you must complete the Hardware System Decommission Form which can be found [here](#) and submit it within one year of the delivery date of the new hardware system(s) or one year of the provision date for the ExaC@C or ExaCS subscription. If a credit for unused support is due when replacing either (1) your current system with either new hardware or ExaC@C, then such credit will be calculated from the date Oracle receives the Hardware System Decommission Form through the end of the current support period for the decommissioned hardware system(s) or (2) when replacing your current Exadata system(s) with ExaCS, your ExaCS service must be provisioned for 6 months prior to submitting the Hardware Decommission Form and the credit for unused support will be calculated from the date of decommission of current systems noted on the Hardware Decommission Form through the end of the current support period for the decommissioned Exadata system(s). The credit for unused support will not exceed either the total annual support fee for the new hardware system(s), or the annual subscription for ExaC@C, or 6 months of consumption for ExaCS.

3. LIFETIME SUPPORT

Lifetime Support consists of the following service levels:

- Oracle Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support, Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware, and Oracle Communications Network Premier Support
- Extended Support for Operating Systems (if offered)
- Sustaining Support for Operating Systems

A description of the services available under Oracle Premier Support for Systems, Oracle Premier Support for Operating Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support, Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware, Oracle Communications Network Premier Support, Extended Support for Operating Systems and Sustaining Support for Operating Systems is included in the Oracle Technical Support Levels section below.

Oracle Premier Support for Systems, Oracle Communications EAGLE Premier Support, Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware, Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware, and Oracle Communications Network Premier Support will be available for a minimum of five years from the Last Ship Date of the hardware system. Note that support for both Oracle Talari SD-WAN hardware covered under Premier Support for Systems and Payment Equipment Devices (PED), which is provided under Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware and Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware, will be available for three years from the Last Ship Date of the hardware. Support for the operating systems included under either Oracle Premier Support for Systems or Oracle Premier Support for Operating Systems will be available for ten years from the date a release of the operating system becomes generally available, as documented in the Lifetime Support coverage documents, except as noted below. Extended Support for Operating Systems may be available, for specific releases of the operating system for an additional three years, as documented in the Lifetime Support coverage documents, except as noted below. A fee applies for each Extended Support for Operating Systems support period, which is in addition to the standard Premier Support fee, except as noted below. Alternatively, technical support for specific releases of the operating system may be extended with Sustaining Support for Operating Systems, which will be available for as long as

you continuously maintain and pay the annual fees for technical support for your Oracle operating system.

If an operating system release included under Oracle Premier Support for Systems moves into Extended Support for Operating Systems and/or Sustaining Support for Operating Systems, you may maintain Oracle Premier Support for Systems except that the technical support received for the operating system will be provided under Extended Support for Operating Systems or Sustaining Support for Operating Systems as described above and in the Oracle Technical Support Levels section below.

Refer to the document titled “[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)” (PDF) for Oracle Solaris, Oracle Linux, and Oracle VM program releases that are, or will be, covered by the Lifetime Support Policy.

Notes:

Oracle Linux releases 3 and 4: Oracle Premier Support for Systems or Oracle Premier Support for Operating Systems will be available for eight years from the date a release of the operating system becomes generally available.

Oracle Linux releases 5, 6, 7, and 8: Oracle Premier Support for Systems or Oracle Premier Support for Operating Systems will be available for ten years from the date a release of the Oracle Linux program becomes generally available.

Exceptions - For customers with a current support contract running:

- Oracle Linux 6 on Oracle Exalogic systems: The Extended Support fee has been waived for the period of April 2021 – August 2024. During this period, you will receive Extended Support during these periods as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
- Oracle Linux 6 on Exalytics X4-4, X5-4, and X6-4 systems: The Extended Support fee has been waived for the period of March 2021 – June 2024. During this period, you will receive Extended Support during these periods as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

4. ORACLE TECHNICAL SUPPORT LEVELS FOR SYSTEMS

Oracle Premier Support for Systems

Oracle Premier Support for Systems consists of services in support of hardware systems, operating system software and integrated software (including integrated software options), as set forth in the Lifetime Support section above. For hardware systems, this support is limited to (i) server and storage hardware and (ii) Tekelec BNS, PIC hardware, and Oracle Acme Packet 1100, 3820, and AP3900 hardware. For Oracle servers, this support applies to the following software: Oracle Solaris, Oracle Linux, and Oracle VM. For Tekelec BNS and PIC hardware, this support applies to the operating system software included with the hardware system.

Unless otherwise stated in this section, Oracle Premier Support for Systems consists of:

- Program updates, patches, fixes, security patches, and security alerts for operating system software and integrated software
- Critical patch updates for Oracle Solaris operating system software
- Upgrade tools
- Certification with most new third-party products/versions or most new Oracle products
- Major product and technology releases for operating system software and integrated software (including integrated software options), if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases, and documentation updates
- Installation of integrated software updates specified as Oracle Installable in the ["Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates"](#)
- Onsite hardware support for Oracle server or storage systems parts designated as Field Replaceable Units in the ["Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates"](#)
- Field Change Orders – system modification recommendations
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- 24x7 access to Oracle Unbreakable Linux Network
- Access to certain Oracle Linux security patches that may be applied while your hardware system is operating and does not require a system reboot
- Hardware certification
- Backport of fixes, using commercially reasonable efforts, for any Oracle Linux or Oracle VM program listed on the backport schedule and released from Oracle for a period of six months from the date the next release of the Oracle Linux or Oracle VM program becomes generally available; the Backport Schedule is available at <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Right to use Oracle Enterprise Manager Ops Center. To access and download Oracle Enterprise Manager Ops Center, go to <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Access to Platinum Services as described at www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf
- Access to Oracle Enterprise Tape Analysis and Data Recovery services for the Oracle StorageTek tape media specified at www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf
- Non-technical customer service during normal business hours

Notes:

1. Service request assistance for Oracle Linux and Oracle VM also includes, but is not limited to, support topics as provided in the [Scope of Coverage](#) (PDF) document.
2. Oracle has made available at <https://linux.oracle.com> certain tools that are required to enable the applicable Oracle Linux security patches to be applied to your supported hardware system(s) while such supported hardware systems are operating. These tools are subject to the "Tools Used to Perform Support Services" section below and may be licensed under separate license terms. Your use of the tools is voluntary; however, if you do not use the tool (a) you will not be

able to download and apply security patches while your supported hardware system is operating, and (b) you will be required to reboot the supported hardware system in order to apply the security patch.

3. The Oracle Linux and Oracle VM support services may also include the right to use certain additional software or tools during the support period for which fees for the support services have been paid. The license terms for any such software or tools, as well as any limitations associated with them, will be referenced in the program documentation. The program documentation also includes a list of additional supported programs that are supported under each service level of Oracle Technical Support for Systems. The program documentation is available at www.oracle.com/documentation.

System Maintenance

You agree to perform prescribed system maintenance, including but not limited to, installing software updates for system software or integrated software, maintaining file systems, replacing air filters and batteries as needed, and tracking proactive diagnostic information.

Replacement Hardware Parts

If Oracle determines that the replacement of a hardware part is necessary, Oracle will send a replacement part to your location in accordance with the "[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)." Oracle will use commercially reasonable efforts to send replacement parts to you consistent with the Onsite Response Time Targets for Hardware Support noted below, except as otherwise noted herein. Replacement parts will be of new or like-new quality. Oracle does not support country of origin replacement part specific requests. After five years from last ship date, replacement parts may not be available and/or the response times for sending replacement parts may be delayed.

Return of Malfunctioning Parts

If Oracle sends a replacement part to you, you will ensure that the malfunctioning part is returned to Oracle in accordance with all shipping or courier instructions from Oracle (unless you have an agreement with Oracle allowing you to retain the malfunctioning part). You are responsible for removing all information and data that you have stored on any drives, including but not limited to hard disk drives and solid state drives ("drives") before you return the drives for repair or replacement. You may not degauss the hard drive disks prior to returning them to Oracle. You are responsible for ensuring that you remove any kind of removable media (e.g., tapes) prior to returning any drives; if you need assistance with the removal of such media from a drive, please contact OSS to assist with its removal. Title in the malfunctioning part shall transfer back to Oracle upon removal from your hardware system. If you fail to return any malfunctioning part within 45 days of shipment to you, you will be charged a minimum of \$500.00, or the then-current fee (whichever is higher) for the malfunctioning part.

Oracle Premier Support for Operating Systems

Oracle Premier Support for Operating Systems consists of services in support of (i) Oracle Solaris, Oracle Linux, and Oracle VM and (ii) integrated software (including integrated software options), as set forth in the Lifetime Support section above.

Unless otherwise stated in this section, Oracle Premier Support for Operating Systems consists of:

- Program updates, patches, fixes, security patches, and security alerts for operating system software and integrated software
- Critical patch updates for Oracle Solaris operating system software
- Upgrade tools
- Certification with most new third-party products/versions or most new Oracle products
- Major product and technology releases for operating system software and integrated software (including integrated software options), if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases, and documentation updates
- Installation of integrated software updates specified as Oracle Installable in the ["Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates"](#)
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- 24x7 access to Oracle Unbreakable Linux Network
- Access to certain Oracle Linux security patches that may be applied while your hardware system is operating and does not require a system reboot
- Hardware certification
- Backport of fixes, using commercially reasonable efforts, for any Oracle Linux or Oracle VM program listed on the backport schedule and released from Oracle for a period of six months from the date the next release of the Oracle Linux or Oracle VM program becomes generally available; the Backport Schedule is available at <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>
- Right to use Oracle Enterprise Manager Ops Center. To access and download Oracle Enterprise Manager Ops Center, go to <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Non-technical customer service during normal business hours

Notes:

1. Service request assistance for Oracle Linux and Oracle VM also includes, but is not limited to, support topics as provided in the [Scope of Coverage](#) (PDF) document.
2. Oracle has made available at <https://linux.oracle.com> certain tools that are required to enable the applicable Oracle Linux security patches to be applied to your supported hardware system(s) while such supported hardware systems are operating. These tools are subject to the "Tools Used to Perform Support Services" section below and may be licensed under separate license terms. Your use of the tools is voluntary; however, if you do not use the tool (a) you will not be able to download and apply security patches while your supported hardware system is operating, and (b) you will be required to reboot the supported hardware system in order to apply the security patch.
3. The Oracle Linux and Oracle VM support services may also include the right to use certain additional software or tools during the support period for which fees for the support services have been paid. The license terms for any such software or tools, as well as any limitations associated with them, will be referenced in the program documentation. The program documentation also includes a list of additional programs that are supported under each service

level of Oracle Technical Support for Systems. The program documentation is available at www.oracle.com/documentation.

Extended Support for Operating Systems

Extended Support for Operating Systems may be offered for certain supported Oracle Solaris, Oracle Linux, and Oracle VM releases after Premier Support expires, as set forth in the Lifetime Support section above. Please see Oracle's Lifetime Support Policies for more information. When Extended Support for Operating Systems is offered, it is generally available for the terminal codeline release of a program.

Unless otherwise stated in this section, supported Oracle Solaris, Oracle Linux, and Oracle VM operating system software releases for which Extended Support for Operating Systems is offered and in the Extended Support lifecycle will receive Oracle Premier Support for Operating Systems or technical support for Oracle Solaris, Oracle Linux, and Oracle VM under Oracle Premier Support for Systems limited to the following:

- Program updates
- Fixes, security patches, security alerts, and critical patch updates for Oracle Solaris operating system software
- Access to Oracle Linux operating system patches and fixes for critical security errata and select high-impact critical bug fixes. These updates will be limited to the packages listed on the inclusion list at <https://linux.oracle.com/es/package-list.html>
- Access to Oracle VM software patches and fixes for critical security errata and select high-impact critical bug fixes
- Upgrade tools
- Major product and technology releases for Oracle Solaris and Oracle Linux operating system software and Oracle VM, if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases, and documentation updates
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support system), including the ability to log service requests online
- 24 x 7 access to Oracle Unbreakable Linux Network
- Access to certain Oracle Linux security patches that may be applied while your hardware system is operating and does not require a system reboot
- Right to use Oracle Enterprise Manager Ops Center. To access and download Oracle Enterprise Manager Ops Center, go to <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Non-technical customer service during normal business hours

Extended Support for Operating Systems does not include:

- Certification with most new third-party products/versions or most new Oracle programs
- Hardware certification
- Backport of fixes for any Oracle Linux or VM program

Notes:

1. Service request assistance for Oracle Linux and Oracle VM also includes, but is not limited to, support topics as provided in the [Scope of Coverage](#) (PDF) document.
2. Oracle has made available at <https://linux.oracle.com> certain tools that are required to enable the applicable Oracle Linux security patches to be applied to your supported hardware system(s) while such supported hardware systems are operating. These tools are subject to the "Tools

Used to Perform Support Services” section below and may be licensed under separate license terms. Your use of the tools is voluntary; however, if you do not use the tool (a) you will not be able to download and apply security patches while your supported hardware system is operating, and (b) you will be required to reboot the supported hardware system in order to apply the security patch.

3. The Oracle Linux and Oracle VM support services may also include the right to use certain additional software or tools during the support period for which fees for the support services have been paid. The license terms for any such software or tools, as well as any limitations associated with them, will be referenced in the program documentation. The program documentation also includes a list of additional programs that are supported under each service level of Oracle Technical Support for Systems. The program documentation is available at www.oracle.com/documentation.

Sustaining Support for Operating Systems

Sustaining Support for Operating Systems may be available for certain operating system software releases, as set forth in the Lifetime Support section above. Program releases eligible for Sustaining Support for Operating Systems will receive Oracle Premier Support for Operating Systems or technical support for the operating system under Oracle Premier Support for Systems limited to the following:

- Program updates, patches, fixes, security patches, and security alerts for operating system software and integrated software created during Oracle Premier Support for Operating Systems or Oracle Premier Support for Systems, and Extended Support for Operating Systems (if offered and only after the Extended Support for Operating Systems Period ends)
- Critical patch updates for Oracle Solaris operating system software created during Oracle Premier Support for Operating Systems or Oracle Premier Support for Systems and Extended Support for Operating Systems (if offered and only after the Extended Support for Operating Systems Period ends)
- Access to Oracle Linux operating system patches and fixes for critical security errata and select high-impact critical bug fixes created during Oracle Premier Support for Operating Systems or Oracle Premier Support for Systems and Extended Support for Operating Systems (if offered and only after the Extended Support for Operating Systems Period ends). These updates will be limited to the packages listed on the inclusion list at <http://linux.oracle.com/es/package-list.html> and may be applied while your supported systems are operating and that do not require a system reboot
- Access to Oracle VM software patches and fixes for critical security errata and select high-impact critical bug fixes created during Oracle Premier Support for Operating Systems or Oracle Premier Support for Systems and Extended Support for Operating Systems (if offered and only after the Extended Support for Operating Systems Period ends)
- Upgrade tools created during Oracle Premier Support for Operating Systems or Oracle Premier Support for Systems period and Extended Support for Operating Systems (if offered and only after the Extended Support for Operating Systems Period ends)
- General maintenance releases, selected functionality releases, and documentation updates
- Assistance with service requests, on a commercially reasonable basis, 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- 24x7 access to Oracle Unbreakable Linux Network

- Right to use Oracle Enterprise Manager Ops Center. To access and download Oracle Enterprise Manager Ops Center, go to: <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support for Operating Systems does not include:

- New program updates, patches, fixes, security patches, security alerts, general maintenance releases, selected functionality releases, documentation updates
- New critical patch updates for Oracle Solaris operating system software
- New upgrade tools
- Certification with most new third-party products/versions or most new Oracle products
- 24 hour commitment and response guidelines for Severity 1 service requests as defined in the Severity Level section below
- Hardware certification
- Backport of fixes
- Previously released fixes or updates that Oracle no longer supports

Because program releases supported by Sustaining Support are no longer fully supported, information and skills regarding those releases may be limited.

Notes:

1. Service request assistance for Oracle Linux and Oracle VM also includes, but is not limited to, support topics as provided in the [Scope of Coverage](#) (PDF) document.
2. Oracle has made available at <https://linux.oracle.com> certain tools that are required to enable the applicable Oracle Linux security patches to be applied to your hardware system while such hardware systems are operating. These tools are subject to the “Tools Used to Perform Support Services” section below and may be licensed under separate license terms. Your use of the tools is voluntary; however, if you do not use the tool (a) you will not be able to download and apply security patches while your hardware system is operating, and (b) you will be required to reboot the hardware system in order to apply the security patch.
3. The Oracle Linux and Oracle VM support services may also include the right to use certain additional software or tools during the support period for which fees for the support services have been paid. The license terms for any such software or tools, as well as any limitations associated with them, will be referenced in the program documentation. The program documentation also includes a list of additional programs that are supported under each service level of Oracle Technical Support for Systems. The program documentation is available at www.oracle.com/documentation.

Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware

Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware consists of services in support of point of sale hardware systems, as set forth in the Lifetime Support section above. Point of sale hardware systems are comprised of: workstations, tablets, handhelds, scanners, printers, cash drawers, displays and payment solutions (“Oracle MICROS Hardware”). Please note that Oracle MICROS Hardware must follow the matching service levels policy for Oracle MICROS Hardware described in the [Matching Service Levels section](#) above.

Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware consists of:

- Assistance with service request 24 hours per day, 7 days a week
- Onsite hardware support for Oracle MICROS Hardware specified as Field Replaceable Units in the [“Delivery Method Chart: Oracle MICROS Hardware Replacement Parts”](#). Availability varies by country.
- Non-technical customer service during normal business hours

Note:

- Power cords, batteries, external batteries, and cash drawer till inserts that are included in Hardware bundles are considered consumables and are not supported under Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware.

Reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle’s failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle’s discretion.

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME GOAL	UPDATE OR RESOLUTION
Severity 1	5 minutes	1 hour
Severity 2	2 hours	6 hours
Severity 3	8 hours	24 hours
Severity 4	24 hours	48 hours

For purposes of the above table, the following definitions apply:

- Severity 1: Major system disruption (e.g., a major disruption in business-critical system operability or functionality, server crash or total system failure)
- Severity 2: Severe system disruption (e.g., A severe disruption in business-critical functionality that does not impact the entire system such as: significant number of workstations/terminals unable to perform or post transactions, loss of ability to perform payment functions, total Loss of reporting (local or hosted), loss of all printing, failure to reset totals or complete EOD/SOD/Night Audit, reposting for a given date or range of date, an error within the portal that is preventing the customer from doing any function within the MyMicros portal, or very slow page or image loading, inaccessible tools interface)
- Severity 3: Single function failure (e.g., a minor disruption in operability or functionality that does not impact the entire system such as: timekeeping issues, isolated printing failure, isolated workstation/terminal failure, MyMicros unable to review one report within the portal password resets for Oracle Cloud Applications, or Icare loyalty program that is not functioning or has stopped working)
- Severity 4: Minor/Procedural issue or question (e.g., programming or configuration related questions, questions relating to functionality, operability, or formatting or cosmetic problems)

System Maintenance

You agree to perform system maintenance on the Oracle MICROS Hardware as prescribed by Oracle in the relevant Oracle MICROS Hardware documentation.

Replacement Oracle MICROS Hardware

If Oracle determines that the replacement of Oracle MICROS Hardware is necessary, Oracle will send replacement Oracle MICROS Hardware (“replacement hardware”) to your location in accordance with the ["Delivery Method Chart: Oracle MICROS Hardware Replacement Parts"](#). Oracle will use commercially reasonable efforts to send replacement parts to you consistent with the Onsite Response Time Targets for Hardware Support noted below, except as otherwise noted herein. Replacement hardware will be of new or like-new quality. Notwithstanding the foregoing, after five years from last ship date, of the Oracle MICROS Hardware replacement hardware may not be available and /or the response times target guidelines for sending replacement hardware may be delayed.

Return of Malfunctioning Oracle MICROS Hardware

If Oracle sends replacement hardware to you, unless otherwise stated in the order, you will ensure that the malfunctioning hardware is returned to Oracle in accordance with all shipping or courier instructions from Oracle. You are responsible for removing all information and data that you have stored on any drives, including but not limited to hard disk drives and solid state drives (“drives”) before you return the drives for repair or replacement. You may not degauss the hard drive disks prior to returning them to Oracle. You are responsible for ensuring that you remove any kind of removable media (e.g., tapes) prior to returning any drives; if you need assistance with the removal of such media from a drive, please contact OSS to assist with its removal. Title in the malfunctioning part shall transfer back to Oracle upon removal from your hardware system. If you fail to return any malfunctioning hardware within 45 days of shipment to you and/or if Oracle determines the malfunctioning hardware has been maltreated or used in a manner other than in accordance with the relevant documentation, you will be charged a minimum of \$500.00, or the then-current fee (whichever is higher) for the malfunctioning hardware.

Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware

Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware consists of services in support of point of sale hardware systems, as set forth in the Lifetime Support section above. Point of sale hardware systems are comprised of: workstations, tablets, handhelds, scanners, printers, cash drawers, displays and payment solutions (“Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware”). Please note that Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware must follow the matching service levels policy for Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware described in the [Matching Service Levels section](#) above.

Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware consists of:

- Assistance with service request 24 hours per day, 7 days a week
- Next business day parts exchange
- Non-technical customer service during normal business hours

Note:

- Power cords, batteries, external batteries, and cash drawer till inserts that are included in Hardware bundles are considered consumables and are not supported under Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware.

Reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle's failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle's discretion.

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME GOAL	UPDATE OR RESOLUTION
Severity 1	5 minutes	1 hour
Severity 2	2 hours	6 hours
Severity 3	8 hours	24 hours
Severity 4	24 hours	48 hours

For purposes of the above table, the following definitions apply:

- Severity 1: Major system disruption (e.g., a major disruption in business-critical system operability or functionality, server crash or total system failure)
- Severity 2: Severe system disruption (e.g., A severe disruption in business-critical functionality that does not impact the entire system such as: significant number of workstations/terminals unable to perform or post transactions, loss of ability to perform payment functions, total Loss of reporting (local or hosted), loss of all printing, failure to reset totals or complete EOD/SOD/Night Audit, reposting for a given date or range of date, an error within the portal that is preventing the customer from doing any function within the MyMicros portal, or very slow page or image loading, inaccessible tools interface)
- Severity 3: Single function failure (e.g., a minor disruption in operability or functionality that does not impact the entire system such as: timekeeping issues, isolated printing failure, isolated workstation/terminal failure, MyMicros unable to review one report within the portal password resets for Oracle Cloud Applications, or Icare loyalty program that is not functioning or has stopped working)
- Severity 4: Minor/Procedural issue or question (e.g., programming or configuration related questions, questions relating to functionality, operability, or formatting or cosmetic problems)

System Maintenance

You agree to perform system maintenance on the Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware as prescribed by Oracle in the relevant Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware documentation.

Replacement Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware

If Oracle determines that the replacement of Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware is necessary, Oracle will send replacement Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware ("replacement hardware") to your location. Oracle will use commercially reasonable

efforts to send replacement hardware to you consistent with the response time target guidelines defined below within the Onsite Response Time Targets for Hardware Support section. Replacement hardware will be of new or like-new quality. Notwithstanding the foregoing, after five years from last ship date, of the Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware replacement hardware may not be available and /or the response times target guidelines for sending replacement hardware may be delayed.

Return of Malfunctioning Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware

If Oracle sends replacement hardware to you, unless otherwise stated in the order, you will ensure that the malfunctioning hardware is returned to Oracle in accordance with all shipping or courier instructions from Oracle. You are responsible for removing all information and data that you have stored on any drives, including but not limited to hard disk drives and solid state drives (“drives”) before you return the drives for repair or replacement. You may not degauss the hard drive disks prior to returning them to Oracle. You are responsible for ensuring that you remove any kind of removable media (e.g., tapes) prior to returning any drives; if you need assistance with the removal of such media from a drive, please contact OSS to assist with its removal. Title in the malfunctioning part shall transfer back to Oracle upon removal from your hardware system. If you fail to return any malfunctioning hardware within 45 days of shipment to you and/or if Oracle determines the malfunctioning hardware has been maltreated or used in a manner other than in accordance with the relevant documentation, you will be charged a minimum of \$500.00 or the then-current fee (whichever is higher) for the malfunctioning hardware.

Oracle Communications Network Premier Support

Oracle Communications Network Premier Support consists of services in support of hardware systems and integrated software (including integrated software options), as set forth in the Lifetime Support section above, for (i) Oracle Communications EAGLE hardware products, (ii) Oracle Acme Packet hardware products except as otherwise specified in this section and (iii) Oracle Communications TDM support PCIe Card Low Profile. Oracle Communications EAGLE hardware products and the Oracle Acme Packet hardware products, and Oracle Communications TDM Support PCIe Card Low Profile will be referred to collectively in this section as, “Oracle Communications Network Hardware”. The following Oracle Acme Packet hardware products are excluded and not eligible for Oracle Communications Network Premier Support: Oracle Acme Packet 1100, 3820, and AP3900 hardware products, Oracle Enterprise Session Border Controller integrated software, Oracle Communications Applications Session Border Controller integrated software and Oracle Enterprise Communications Broker integrated software.

Oracle Communications Network Premier Support consists of:

- Program updates, fixes and security alerts for integrated software (including integrated software options)
- Remote installation of integrated software (including integrated software options) for Oracle Communications EAGLE hardware
- Major product and technology releases for integrated software (including integrated software options), if and when made available at Oracle’s discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases and documentation updates
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online

- Non-technical customer service during normal business hours

System Maintenance

You agree to perform system maintenance on the Oracle Communications Network Hardware as prescribed by Oracle in the relevant Oracle Communications Network Hardware documentation.

Firmware Updates and Patches for Hewlett Packard Enterprise (HPE)

In order to get new firmware fixes for the Hewlett Packard Enterprise (HPE) BL460c Blades, DL380 Servers, and DL360 Servers, if the fixes become available from HPE, you must upgrade to the latest firmware version.

Replacement Hardware Parts

If Oracle determines that the replacement of Oracle Communications Network Hardware is necessary, Oracle will send replacement Oracle Communications Network Hardware (“replacement hardware”) to your location in accordance with the "[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)". Oracle will use commercially reasonable efforts to send replacement parts to you consistent with the Onsite Response Time Targets for Hardware Support noted below, except as otherwise noted herein. Replacement hardware will be of new or like-new quality. Notwithstanding the foregoing, after five years from last ship date, of the Oracle Communications Network Hardware replacement hardware may not be available and /or the response times target guidelines for sending replacement hardware may be delayed.

Return of Malfunctioning Hardware

If Oracle sends replacement hardware to you, unless otherwise stated in the order, you will ensure that the malfunctioning hardware is returned to Oracle in accordance with all shipping or courier instructions from Oracle. You are responsible for removing all information and data that you have stored on any drives, including but not limited to hard disk drives and solid state drives (“drives”) before you return the drives for repair or replacement. You may not degauss the hard drive disks prior to returning them to Oracle. You are responsible for ensuring that you remove any kind of removable media (e.g., tapes) prior to returning any drives; if you need assistance with the removal of such media from a drive, please contact OSS to assist with its removal. Title in the malfunctioning part shall transfer back to Oracle upon removal from your hardware system. If you fail to return any malfunctioning hardware within 45 days of shipment to you and/or if Oracle determines the malfunctioning hardware has been maltreated or used in a manner other than in accordance with the relevant documentation, you will be charged a minimum of \$500.00, or the then-current fee (whichever is higher) for the malfunctioning hardware.

For Oracle Communications Network Premier Support only, reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle’s failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle’s discretion.

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME ¹	REMOTE RESTORATION TIME ²	RESOLUTION TIME ³
Severity 1	15 minutes	6 hours	30 calendar days

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME ¹	REMOTE RESTORATION TIME ²	RESOLUTION TIME ³
Severity 2	15 minutes	48 hours	30 calendar days
Severity 3	N/A	N/A	180 calendar days

For purposes of the above table, the following definitions apply:

1. Response Time - The elapsed time beginning when you create a service request until Oracle first responds to you.
2. Remote Restoration Time - The elapsed time beginning when Oracle achieves remote access to the applicable hardware system and when Oracle notifies you that a resolution has been offered. The Remote Restoration Time frames do not apply if (i) you do not have spares available onsite, (ii) integrated software or integrated software option code changes are required or (iii) onsite assistance is required by Oracle.
- 3, Resolution Time - The elapsed time beginning when you create a service request to when your issue is resolved.

Oracle Communications EAGLE Premier Support

Effective July 7, 2015, Oracle Communications EAGLE Premier Support is no longer available with new first year license and technical support orders. If you are currently under an active support contract for Oracle Communications EAGLE Premier Support then you may continue to renew Oracle Communications EAGLE Premier Support.

Oracle Communications EAGLE Premier Support consists of services in support of hardware systems and integrated software (including integrated software options) for Oracle Communications EAGLE hardware products only, as set forth in the Lifetime Support section above.

Oracle Communications EAGLE Premier Support consists of:

- Program updates, fixes and security alerts for integrated software (including integrated software options)
- Remote installation of integrated software (including integrated software options)
- Major product and technology releases for integrated software (including integrated software options), if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases and documentation updates
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

For Oracle Communications EAGLE Premier Support only, reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle's failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle's discretion.

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME ¹	REMOTE RESTORATION TIME ²	RESOLUTION TIME ³
Severity 1	15 minutes	6 hours	30 calendar days
Severity 2	15 minutes	48 hours	30 calendar days
Severity 3	N/A	N/A	180 calendar days

For purposes of the above table, the following definitions apply:

1. Response Time - The elapsed time beginning when you create a service request until Oracle first responds to you.
2. Remote Restoration Time - The elapsed time beginning when Oracle achieves remote access to the applicable hardware system and when Oracle notifies you that a resolution has been offered. The Remote Restoration Time frames do not apply if (i) you do not have spares available onsite, (ii) integrated software or integrated software option code changes are required or (iii) onsite assistance is required by Oracle.
3. Resolution Time - The elapsed time beginning when you create a service request to when your issue is resolved.

5. ADDITIONAL SERVICES AVAILABLE FOR PURCHASE

Oracle Customer Data & Device Retention Service

Oracle Customer Data & Device Retention Service permits you to retain eligible items that have been removed from your hardware system, as defined by Oracle in its sole discretion. For the purposes of this service, eligible items are:

- (i) Hard disk drives (HDD)
- (ii) Solid-state drives (SSD)
- (iii) Persistent memory (PMEM) components

For Oracle Exadata DDR eligible items, click [here](#). For all other systems, please refer to the [Oracle System Handbook](#) for details.

Oracle Customer Data & Device Retention Service consists of the following:

If Oracle, in its sole discretion, determines the applicable items need to be replaced, Oracle will send a replacement part to your location in accordance with the “[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)”. Oracle will use commercially reasonable efforts to send replacement parts to you consistent with the Onsite Response Time Targets for Hardware Support noted below. Replacement parts will be of new or like-new quality. After five years from last ship date, replacement parts may not be available and/ or the response times for sending replacement parts may be delayed. If you acquire Oracle Customer Data & Device Retention Service, you will be responsible for the proper disposal/destruction of the applicable items. If you fail to return a malfunctioning part that is not DDR eligible, you will be charged the then-current fee, or a minimum of \$500.00, (whichever is higher) for the malfunctioning part. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Onsite Spares

Oracle Onsite Spares provides you with delivery and maintenance of parts at your designated location(s). This service includes only those parts that are specified on your order.

Oracle Onsite Spares consists of the following:

- Parts
- Maintenance and replacement of parts
- Setup of parts onsite
- Annual physical inventory
- Retrieval of parts at end of Support Period

If you acquire Oracle Onsite Spares, you will:

- Provide a secure storage area for parts clearly marked “Property of Oracle. You will ensure that (i) entry to such secure area is restricted to your personnel directly involved in shipping and receiving parts, and (ii) all vehicle and pedestrian access to your warehouse premises is secured against unauthorized access.
- Provide a designated point of contact

In order to acquire Oracle Onsite Spares, you must maintain Oracle Premier Support for Systems.

Oracle will maintain title to and ownership of parts unless or until any such part is exchanged with a damaged or faulty part and installed on a hardware system. Also, with the transfer of title to a part to you, title to the identical damaged or faulty part is transferred to Oracle.

If you renew Oracle Onsite Spares, the renewal fee for such services will be based on the Oracle Onsite Spares pricing policies in effect at the time of renewal. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

If you acquire Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring on your order, Oracle will provide Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring as described [here](#).

Advanced Customer Support

If you acquire any of the following Advanced Customer Support services on your order, Oracle will provide the services as described in the applicable service description in the ACS Service Descriptions document published on www.oracle.com/contracts:

- Oracle Business Critical Service for Systems (for Customers that contracted prior to 05-Jun-2020)
- [Oracle Priority Support](#)
- [Oracle Priority Support for Systems \(Systems only\)](#)
- [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Oracle Priority Support Connected](#) (no longer available effective March 21, 2022)
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- Oracle Standard Systems Installations:
 - o [Oracle Standard System Installation \("OSSI"\) - Basic Service Exhibit](#)
 - o [Oracle Standard System Installation \("OSSI"\) with Site Audit Services Exhibit](#)

- o [Oracle Standard System Installation \("OSS"\) without Site Audit Services Exhibit](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems](#)
- [ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems](#)
- [ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems](#)
- [Oracle Engineered Systems Configuration Services](#)
- [Oracle Exadata Deployment Pack](#) (no longer available effective December 31, 2021)
- [Oracle Preproduction Readiness Review for Systems Service](#) or [Oracle Preproduction Readiness Review for Oracle Platinum Services](#)
- [Oracle Go-Live Support for Systems Service](#) or [Oracle Go-Live Support for Oracle Platinum Services](#)
- [Oracle Customer Replaceable Unit Installation Service](#)

Oracle Tekelec Professional Services

If you acquire any of the below Tekelec Professional Services on your order, Oracle will provide the services described in the [Tekelec Professional Services Descriptions](#).

- Oracle Communications Hardware Engineering Site Survey – Per Node Per Site
- Oracle Communications Hardware Installation – Per DC Frame or DC Application Frame enclosure extension
- Oracle Communications Hardware Installation – Per AC Frame
- Oracle Communications DC Hardware Extension Installation – Per Frame – Rack mount server and Shelf additions
- Oracle Communications Hardware Extension Installation – AC or DC Blade Server/Eagle Card/Switches – Per 16 cards/switches per site
- Oracle Communications AC Hardware Extension Installation – Per Frame – Rack mount servers and AC enclosure additions

6. WEB-BASED CUSTOMER SUPPORT SYSTEMS

My Oracle Support

My Oracle Support is Oracle's customer support website for hardware and systems support. Access to My Oracle Support is governed by the [Oracle Support Portal Terms of Use](#). The Oracle Support Portal Terms of Use are subject to change at Oracle's discretion. Access to My Oracle Support is limited to your designated technical contacts.

Oracle Unbreakable Linux Network

Access to the Oracle Unbreakable Linux Network is included with Oracle Premier Support for Systems and Oracle Premier Support for Operating Systems.

7. TOOLS USED TO PERFORM TECHNICAL SUPPORT SERVICES

Oracle may make available collaboration tools (such as tools that enable Oracle, with your consent, to access your hardware system (e.g., Oracle Shared Shell for hardware)) and software tools (such as tools to assist in the collection and transmission of configuration data (e.g., Auto Service Request)) to assist with issue resolution. The tools are licensed under the [Oracle Support Portal Terms of Use](#), and may be subject to additional terms provided with the tools. Some of the tools are designed to collect information concerning the configuration of your computer environment ("tools data"). The tools will not access, collect or store any personally identifiable information (except for technical support contact information) or business data files residing in your computer environment. By using the tools, you

consent to the transmission of your tools data to Oracle for the purposes of providing reactive and proactive technical support services. In addition, the tools data may be used by Oracle to assist you in managing your Oracle product portfolio, for license and services compliance and to help Oracle improve upon product and service offerings.

Some of the tools may be designed to connect automatically or on a periodic basis and you may not receive a separate notice upon connection. You are responsible for maintaining the telecom gateway through which the tools communicate tools data to Oracle. Use of the tools is voluntary; however, refusal to use the tools may impede Oracle's ability to provide technical support services to you. The tools may be subject to availability for selected products.

Further details about some of the current tools Oracle uses to provide technical support services, the data collected, and how the data is used, are described in the Global Customer Support Security Practices and on My Oracle Support. You may also contact your Oracle sales representative or call your local Customer Support office for more details regarding the tools and availability.

If Oracle expressly provides in the tools documentation, technical support policies, an order, or readme that a tool is provided under separate license terms ("Separate Terms") then the Separate Terms shall govern your access and use of the tool. Embedded third party software, or third party software, licensed under Separate Terms (for example Mozilla and LGPL) may be required to access or run the tools per the tools documentation or readme. Your rights to use a tool or software licensed under Separate Terms shall not be restricted or modified in any way by your agreement with Oracle.

Auto Service Request

Auto Service Request ("ASR") allows Oracle products which are ASR-enabled to automatically initiate a service request when specific hardware faults occur by sending fault telemetry information to Oracle. If the ASR enabled hardware is entitled to service, a service request will be initiated on your behalf. The specific hardware faults detected by ASR vary by product type, product version and operating system. Not all hardware faults are detected or sent to Oracle. The ASR fault coverage is subject to change by Oracle at any time and without prior notice.

8. GLOBAL CUSTOMER SUPPORT DATA PROTECTION PRACTICES

To the extent you provide personal information to Oracle as part of Oracle's provision of technical support services, Oracle will comply with the following:

- Oracle's Services Privacy Policy, available at <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; and
- the applicable version of the Oracle Data Processing Agreement for Oracle Services, available at <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

In providing technical support services, Oracle will also adhere to the applicable administrative, physical, technical and other safeguards described in Oracle's [Global Customer Support Security Practices](#). The Global Customer Support Security Practices are subject to change at Oracle's discretion. However, Oracle will not materially reduce the level of security specified in the Global Customer Support Security Practices during the services period of these technical support services. You are advised to

review these Global Customer Support Security Practices from time to time. To view changes that have been made, please refer to the [Statement of Changes](#) (PDF).

Please note that the technical support services are not designed to accommodate special security or privacy controls that may be required to store or process certain types of sensitive data. Please ensure that you do not submit any sensitive data, such as protected health information or payment card data, which requires security and privacy controls greater than or different from those specified in the [Global Customer Support Security Practices](#). Information on how you can remove sensitive data from your submission is available in My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Notwithstanding the restriction above, if you would like to submit personal information subject to Applicable European Data Protection Law (as such term is defined in the Oracle Data Processing Agreement for Oracle Services) or protected health information (“PHI”) subject to the United States Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”) to Oracle as part of receiving technical support services, you must:

- For PHI, execute a HIPAA business associate agreement (as applicable) with Oracle that specifically references and covers your technical support services;
- Submit personal information subject to Applicable European Data Protection Law or PHI only in service request attachments on the My Oracle Support customer portal;
- Not include any personal information subject to Applicable European Data Protection Law or PHI in the body of service requests (other than contact information required for Oracle to respond to the service request);
- When prompted in My Oracle Support, indicate that the service request attachment may contain personal information subject to Applicable European Data Protection Law (also may be designated as EEA Personal Data” in My Oracle Support) or PHI.

9. SEVERITY DEFINITIONS

Service requests for your covered hardware system may be submitted by you online through Oracle’s web-based customer support systems or by telephone. The service request severity level is selected by you and Oracle and should be based on the following severity definitions:

Severity 1 (Critical Outage)

Your production use of the covered hardware system is stopped or so severely impacted that you cannot reasonably continue work. You experience a complete loss of service. The operation is mission critical to the business and the situation is an emergency.

A Severity 1 service request has one or more of the following characteristics:

- Data corrupted
- A critical documented function is not available
- System hangs indefinitely, causing unacceptable or indefinite delays for resources or response
- System crashes, and crashes repeatedly after restart attempts
- System functionality failure causes data loss or renders system unstable
- System malfunction causes mission critical applications to restart, hang, or suspend

Except as otherwise specified, reasonable efforts will be made to respond to Severity 1 service requests within one hour. For response efforts associated with Oracle Communications EAGLE Premier Support, please see the Oracle Communications EAGLE Premier Support section above. For response efforts associated with Oracle Communications Network Premier Support, please see the Oracle Communications Network Premier Support section above.

Except as otherwise specified, Oracle provides 24 hour support for Severity 1 service requests for supported hardware systems (OSS will work 24x7 until the issue is resolved) when you remain actively engaged with OSS working toward resolution of your Severity 1 service request. You must provide OSS with a contact during this 24x7 period, either on site or by phone, to assist with data gathering, testing, and applying fixes. You are requested to propose this severity classification with great care, so that valid Severity 1 situations obtain the necessary resource allocation from Oracle.

Severity 2 (Significant Impairment)

You experience a severe loss of service. Important features are unavailable with no acceptable workaround, impaired or broken functionality with significant impact to applications, and/or frequent application failure but not data loss; however, operations can continue in a restricted fashion.

Severity 3 (Technical Issue)

You experience a minor loss of service. The impact is an inconvenience, which may require a workaround to restore functionality.

Severity 4 (General Guidance)

You request information, an enhancement, or documentation clarification regarding your software but there is no impact on the operation of the software. You experience no loss of service. The result does not impede the operation of a system.

10. ONSITE RESPONSE TIME TARGETS FOR HARDWARE SUPPORT

Except as otherwise specified herein, response time targets for hardware support are as specified below, and are solely applicable for the replacement of physical hardware once Oracle has determined a replacement is required. The response time target for Sun Ray Clients, regardless of severity level, is limited to Advanced Parts Exchange with next business day delivery to your location. The response time targets for (i) hardware eligible for Oracle Communications EAGLE Premier Support or Oracle Communications Network Premier Support and (ii) Tekelec BNS and PIC hardware, regardless of severity level, are limited to Advanced Parts Exchange with shipment of the replacement part within 48 hours of Oracle's acknowledgement that replacement of a hardware part is necessary. The response time targets for Oracle Talari hardware products and the Oracle Acme Packet hardware products excluded and not eligible for Oracle Communications Network Support, regardless of severity level, is limited to Advanced Parts Exchange with next business day shipment to your location. Please review the Oracle Communications Network Premier Support section above for excluded Oracle Acme Packet hardware products. The response time targets for Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware and Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware (i) on a ship or other water vessel, regardless of severity level, is limited to Advanced Parts Exchange with shipment of the replacement part within 48 hours of Oracle's receipt of the malfunctioning hardware, (ii) on an island country, regardless of severity level, is limited to Advanced Parts Exchange with shipment of the replacement part within 48 hours of Oracle's acknowledgement that replacement of a hardware part is necessary,

and (iii) for Payment Equipment Devices (PED), regardless of severity level, is limited to Advanced Parts Exchange with Next Business Day shipment of the replacement part. Except as provided in the preceding sentence, the response time targets for Oracle Advanced Parts Exchange for MICROS Hardware, regardless of severity level, are limited to Advanced Parts Exchange with next business day delivery to your location.

Please refer to the attached document titled “[Oracle Service Locations](#)” (PDF) for a listing of service locations.

Severity 1

If Oracle determines, in its sole discretion, that onsite support is appropriate, an Oracle-dispatched engineer will generally arrive at your location within the time frames specified below.

- Within 2 hours: Your covered hardware system must be within 25 miles/40 kilometers of a designated Oracle service location
- Within 4 hours: Your covered hardware system must be within 26 – 49 miles/41 – 79 kilometers of a designated Oracle service location
- Next Day: Your covered hardware system is greater than 50 mile/80 kilometers from a designated Oracle service location

Severity 2

If Oracle determines, in its sole discretion, that onsite support is appropriate, an Oracle-dispatched engineer will generally arrive at your location within the time frames specified below. Onsite response times are during local business hours only.

- Within 4 hours: Your covered hardware system must be within 25 miles/40 kilometers of a designated Oracle service location
- Within same business day: Your covered hardware system must be within 26 – 49 miles/41 – 79 kilometers of a designated Oracle service location
- Next Business Day: Your covered hardware system is greater than 50 mile/80 kilometers from a designated Oracle service location

Severity 3

If Oracle determines, in its sole discretion, that onsite support is appropriate, an Oracle-dispatched engineer will generally arrive at your location the next business day from the close of local business hours or at a later mutually agreed-upon time (e.g., scheduled maintenance window).

Note:

The geographic location of your covered hardware system may cause on-site service to be unavailable or may require additional charges or longer Severity 1, Severity 2 and Severity 3 response times. Oracle reserves the right, in its sole discretion, to adjust Severity 1, Severity 2 and Severity 3 on-site response times or charge additional fees based on the location of the covered hardware system. Actual response times are subject to acts and conditions beyond Oracle’s control and, therefore, Oracle’s response may be delayed. Oracle is not responsible for response delays caused by factors outside its control. You should contact an Oracle Support Sales representative for more details regarding availability for your covered hardware systems.

11. CONTACT INFORMATION

Phone numbers and contact information can be found on Oracle’s support web site located [here](#).



Oracle Software Technical Support Policies

Effective Date: 04-November-2022

Contents

1. Overview	4
Use of Services	4
2. Support Terms	4
Technical Support Fees	4
Support Period	5
License Set	5
Matching Service Levels	6
Reinstatement of Oracle Technical Support	6
Pricing Following Reduction of Licenses or Support Level	7
Custom Application Bundles	7
Unsupported Programs	7
Technical Contacts	7
Program Updates	8
Right to Desupport	8
First and Second Line Support	8
Third Party Vendor-Specific Support Terms	9
Technical Support for Development, Demonstration and End User Licenses	9
3. Lifetime Support	9
4. Oracle Technical Support Levels	12
Software Update License & Support	12
Extended Support	14
Sustaining Support	15
Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support	17
Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support	18
5. Additional Support Services Available for Purchase	19
Incident Server Support Package	19
Oracle Java Development Tools Support	20
Oracle Developer Studio Tools Support	21
Oracle Application Development Framework Essentials Support	21
Java SE Support and Java SE Support For Independent Software Vendors	21
Oracle Java Embedded Development Support and Oracle Java Embedded Suite Development Support	22
Oracle Solaris 10 Container Support	22
NoSQL Database Community Edition Support	22
Service Request Packages	23
Advanced Customer Services	23
Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	23
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	25
Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite	25

PeopleSoft Payroll Tax Updates	26
Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM	26
Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0	27
Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	28
Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne	29
Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2	29
Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications 11g Release 10.2	31
Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g	33
Oracle Linux Support Services	34
OracleVM Support Services	34
Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support	34
6. Web-Based Customer Support Systems	35
My Oracle Support	35
Oracle Unbreakable Linux Network	35
7. Tools Used to Perform Technical Support Services	35
8. Global Customer Support Data Protection Practices	36
9. Severity Definitions	37
10. Hyperion and Agile Specific Support Terms	38
11. Contact Information	39

1. OVERVIEW

Unless otherwise stated, these Software Technical Support Policies apply to technical support for all Oracle software product lines.

"You" and "your" refers to the individual or entity that has ordered technical support from Oracle or an Oracle-authorized distributor.

To receive technical support as provided by Oracle Support Services ("OSS") as described in these Oracle Software Technical Support Policies, all programs must be properly licensed.

Technical support is provided for issues (including problems you create) that are demonstrable in the currently supported release(s) of an Oracle licensed program, running unaltered, and on a certified hardware, database and operating system configuration, as specified in your order or program documentation.

Except as otherwise specified in this section, product release and supported platforms information for all Oracle programs, other than Nimbula and MICROS Systems programs (US Cruise only), is available through Oracle's web-based customer support systems as described in the [Web-Based Customer Support Systems](#) section below. Product release and supported platforms information for Nimbula programs will be provided to you in writing.

References to the Technical Support Policies in former Oracle, or vendors acquired by Oracle, agreements may vary (e.g., Software Support Services Terms and Conditions, Maintenance Services Policy, Standard Maintenance Program, product support policy, Support Services policies, Support Maintenance Agreement, Maintenance and Technical Support Agreement, Maintenance and Support Schedule 2.0, and Licensee Support Services Policy).

These Technical Support Policies are subject to change at Oracle's discretion; however, Oracle policy changes will not result in a material reduction in the level of the services provided for supported programs during the support period (defined below) for which fees for technical support have been paid.

To view a comparison of these Oracle Software Technical Support Policies and the previous version of the Oracle Software Technical Support Policies, please refer to the attached [Statement of Changes](#) (PDF).

Use of Services

Services may not be delivered to or accessed by or on behalf of individuals or entities in Venezuela, the Russian Federation, and Belarus, including, without limitation, the Government of Venezuela, the Government of the Russian Federation, and the Government of Belarus, nor may the Services or any output from the Services be used for the benefit of any such individuals or entities.

2. SUPPORT TERMS

Technical Support Fees

Technical support fees are due and payable annually in advance of a support period, unless otherwise stated in the relevant order or payment plan, financing or leasing agreement with Oracle or an Oracle affiliate ("payment plan"). Your payment or commitment to pay is required to process your technical

support order with Oracle (e.g., purchase order, actual payment, or other approved method of payment). An invoice will be issued only upon receipt of your commitment to pay, and will be sent to a single billing address that you designate. Failure to submit payment will result in the termination of technical support services. Technical support will be provided pursuant to the terms of the order under which it is acquired; however, technical support fees due under a payment plan are due and payable in accordance with the terms and conditions of such payment plan.

Support Period

Technical support is effective upon the effective date of your order unless stated otherwise in your order. If your order was placed through the Oracle Store, the effective date is the date your order was accepted by Oracle. Unless otherwise stated in the order, Oracle technical support terms, including pricing, reflect a 12 month support period (the "support period"). Once placed, your order for technical support services is non-cancelable and the sums paid non-refundable, except as provided in the relevant order. Oracle is not obligated to provide technical support beyond the end of the support period.

License Set

A license set consists of (i) all of your licenses of a program, including any options* (e.g., Database Enterprise Edition and Enterprise Edition Options; Purchasing and Purchasing Options), Data Enterprise Management programs* (e.g., Database Enterprise Edition and Diagnostics Pack), or self-service module* (e.g., Human Resources and Self-Service Human Resources) licensed for such programs, (ii) all of your licenses of a program that share the same source code**, or (iii) for Crystal Ball programs, the same licenses of a program contained on a single order, (iv) for Java Embedded Binary programs, all of the distributed units of the program(s) embedded in each unique Java Application Product pursuant to the Java Binary License and Redistribution Agreement ("BLRA") between you and Oracle, (v) if you are distributing Java Restricted Use Binary programs or if you are distributing Java Embedded Binary programs under the Oracle Java Platform Integrator program ("OJPI"), all of the end user's licenses of the program(s) embedded or included in the Java Application Product pursuant to the BLRA or (vi) a license of the same program regardless of it being purchased as a perpetual license or as a subscription. Development and demonstration licenses available through the Oracle Partner Network or the Oracle Technology Network are not included in the definition of a license set.

*As specified on Oracle's price list.

**Programs that share the same source code are:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 and Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, and Web Tier
- Oracle FLEXCUBE Core Banking programs
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail programs
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate programs
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing programs
- Oracle Daybreak programs
- Oracle Banking programs

If you are an Oracle partner and provide first line support to an end user (e.g., Embedded Software License (“ESL”), Application Specific Full Use (“ASFU”), or any other Oracle authorized provision of first line support), a license set consists of all of the end user’s licenses of the program(s) embedded or included in the Application Package pursuant to the ESL Distribution Agreement, ASFU Distribution Agreement, or other distribution agreement between you and Oracle. If the end user also has Full Use licenses supported directly by you, then those Full Use licenses must also be supported at the same level as the ASFU or ESL licenses.

If Oracle is providing first line support for all of an end user’s ASFU and Full Use licenses, then both the ASFU and Full Use licenses must be supported at the same level. However, if Oracle is providing first line support for an end user’s Full Use licenses and you are providing first line support for the ASFU and/or ESL licenses, then the licenses would not be considered part of the same license set.

Matching Service Levels

When acquiring technical support, all licenses in any given license set must be supported under the same technical support service level (e.g., Software Update License & Support, Oracle Communications Network Premier Support, or unsupported). If you add Extended Support, you still must maintain Software Update License & Support for the entire license set; subject to availability, you must acquire Extended Support for all licenses of a particular version release of a program if you acquire Extended Support for any license in such version release. You may not support a subset of licenses within a license set; the license set must be reduced by terminating any unsupported licenses. You will be required to document license terminations via a termination letter.

Reinstatement of Oracle Technical Support

If technical support lapses or was not originally purchased with a program license, a reinstatement fee will be assessed. The reinstatement fee is computed as follows: (a) if technical support lapsed, then the reinstatement fee is 150% of the last annual technical support fee you paid for the relevant program; (b) if you never acquired technical support for the relevant programs, then the reinstatement fee is 150% of the net technical support fee that would have been charged if support had been ordered originally for the relevant program per Oracle’s Support pricing policies in effect at the time of reinstatement. The reinstatement fee in (a) shall be prorated from the date technical support is ordered back to the date technical support lapsed. The reinstatement fee in (b) shall be prorated back to the original program license order date.

In addition to the reinstatement fee described above, you must pay the technical support fee for the support period. This technical support fee is computed as follows: (i) if technical support lapsed, then the technical support fee for a twelve month support period shall be the last annual technical support fee you paid for the relevant program; (ii) if you never acquired technical support for the relevant program, then the annual technical support fee shall be the fee that would have been charged if support had been ordered originally for the relevant program per Oracle’s Support pricing policies in effect at the time of reinstatement. Renewal adjustments may be applied to the annual support fee described in (i) and (ii) above.

If you previously acquired technical support from an Oracle-authorized distributor and are now acquiring technical support directly from Oracle, an uplift may be added to the reinstatement fee and your technical support fee. If support is not reinstated for the entire license set or if support for a subset of licenses from an order is reinstated, then the “License Set”, “Matching Service Levels”, and “Pricing following Reduction of Licenses or Support Level” policies will apply.

Pricing Following Reduction of Licenses or Support Level

Pricing for support is based upon the level of support and the volume of licenses for which support is ordered. In the event that a subset of licenses on a single order is terminated or if the level of support is reduced, support for the remaining licenses on that license order will be priced at Oracle's list price for support in effect at the time of termination or reduction minus the applicable standard discount. Such support price will not exceed the previous support fees paid, plus any applicable country annual adjustments, for both the remaining licenses and the licenses being terminated or unsupported, and will not be reduced below the previous support fees paid for the licenses continuing to be supported. If the license order from which licenses are being terminated established a price hold for additional licenses, support for all of the licenses ordered pursuant to the price hold will be priced at Oracle's list price for support in effect at the time of reduction minus the applicable standard discount.

Custom Application Bundles

Technical support may not be discontinued for a single program module within a custom application bundle.

Unsupported Programs

Customers with unsupported programs are not entitled to download, or receive updates, maintenance releases, patches, telephone assistance, or any other technical support services for unsupported programs. CD packs or programs purchased or downloaded for trial use, use with other supported programs, or purchased or downloaded as replacement media may not be used to update any unsupported programs.

Technical Contacts

Your technical contacts are the sole liaisons between you and OSS for technical support services. Your technical contacts must have, at a minimum, initial basic product training and, as needed, supplemental training appropriate for specific role or implementation phase, specialized product usage, and/or migration. Your technical contacts must be knowledgeable about the Oracle supported programs and your Oracle environment in order to help resolve system issues and to assist Oracle in analyzing and resolving service requests. When submitting a service request, your technical contact must have a baseline understanding of the problem you are encountering and an ability to reproduce the problem in order to assist Oracle in diagnosing and triaging the problem. To avoid interruptions in support services, you must notify OSS whenever technical contact responsibilities are transferred to another individual.

You may designate one primary and four backup individuals ("technical contact") per license set, to serve as liaisons with OSS. With each USD\$250,000 in net support fees per license set, you have the option to designate an additional two primary and four backup technical contacts. Your primary technical contact shall be responsible for (i) overseeing your service request activity, and (ii) developing and deploying troubleshooting processes within your organization. The backup technical contacts shall be responsible for resolving user issues. You may be charged a fee to designate additional technical contacts.

Oracle may review service requests logged by your technical contacts, and may recommend specific training to help avoid service requests that would be prevented by such training.

Program Updates

Update means a subsequent release of the program which Oracle generally makes available for program licenses to its supported customers at no additional license fee, other than shipping charges if applicable, provided you have ordered a technical support offering that includes software updates for such licenses for the relevant time period. Updates do not include any release, option or future program that Oracle licenses separately. Updates are provided when available (as determined by Oracle) and may not include all versions previously available for a program acquired by Oracle. Oracle is under no obligation to develop any future programs or functionality. Any updates made available will be delivered to you, or made available to you for download. If delivered, you will receive one update copy for each supported operating system for which your program licenses were ordered. You shall be responsible for copying, downloading and installing the updates.

Right to Desupport

It may become necessary as a part of Oracle's product lifecycle to desupport certain program releases (including any embedded third-party programs for which support has been retired by the manufacturer or vendor of such programs for which, in Oracle's good faith determination, it is no longer practicable for Oracle to support) and, therefore, Oracle reserves that right. However, program releases that are expressly identified within Oracle's Lifetime Support policy will be governed by the terms of the Lifetime Support Policy. Desupport information is subject to change.

First and Second Line Support

You are required to establish and maintain the organization and processes to provide "First Line Support" for the supported programs directly to your users. First Line Support shall include but not be limited to (i) a direct response to users with respect to inquiries concerning the performance, functionality or operation of the supported programs, (ii) a direct response to users with respect to problems or issues with the supported programs, (iii) a diagnosis of problems or issues of the supported programs, and (iv) a resolution of problems or issues of the supported programs.

If after reasonable commercial efforts you are unable to diagnose or resolve problems or issues for the supported programs, you may contact Oracle for "Second Line Support". You shall use commercially reasonable efforts to provide Oracle with the necessary access (e.g., access to repository files, log files, or database extracts) required to provide Second Line Support.

Second Line Support shall consist of (i) a diagnosis of problems or issues of the supported programs and (ii) reasonable commercial efforts to resolve reported and verifiable errors in supported programs so that such supported programs perform in all material respects as described in the associated documentation.

Oracle may review service requests logged by your technical contacts, and may recommend specific organization and process changes to assist you with the above recommended standard practices.

Third Party Vendor-Specific Support Terms

You must remain on a supported environment – including applications and platforms – to receive technical support. If a vendor retires support for its product, you may be required to upgrade to a current certified and supported product, application, hardware platform, framework, database, and/or operating system configuration to continue receiving technical support services from Oracle.

Technical Support for Development, Demonstration and End User Licenses

Technical support for Development and/or Demonstration licenses is provided through your membership in the Oracle PartnerNetwork. Before you may provide technical support for a program you have licensed to an end user you must, in addition to the technical support you may receive for Development and/or Demonstration licenses, acquire technical support for such program from Oracle and continuously maintain it for as long as you provide support to the end user.

3. LIFETIME SUPPORT

Lifetime Support consists of the following service levels:

- Premier Support (also referred to as, and will be documented on your order as, “Software Update License & Support” or “Oracle Communications Network Software Premier Support”)
- Extended Support (if offered)
- Sustaining Support

A description of the services available under Premier Support, Extended Support and Sustaining Support is included in the Oracle Technical Support Levels section below.

Premier Support for any given program release will be available for five years from the date that release of the Oracle program becomes generally available, as documented in the Lifetime Support coverage documents, except as noted below. At the end of the Premier Support period, either Extended Support or Sustaining Support will be available. Extended Support, if offered, may be available for an additional three years for specific program releases. An Extended Support fee applies for each support period, which is in addition to the standard Premier Support fee, except as noted below.

Alternatively, technical support may be extended with Sustaining Support, which will be available for as long as you continuously maintain and pay the annual fees for technical support for your Oracle program licenses.

For details on Lifetime Support coverage for specific program releases, including the service levels offered, and timeframes, refer to the following:

- For server technology programs view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)
- For fusion middleware programs view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#)
- For application programs view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)
- For retail application programs view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)
- For Sun software and operating system products view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)
- For Oracle Linux program releases view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)

- For OFSS programs view: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#)

General Exceptions

For Oracle Database releases designated as an "Oracle Database Innovation Release" in the Lifetime Support Policy and on ODSC, Premier Support will be available for two years from the generally available date. Please refer to the [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) document. [Complete support lifecycle information](#)

Exceptions for customers with a current support contract running:

1. **PeopleTools:** The PeopleTools program, provided in conjunction with a PeopleSoft application program release, will be supported for as long as such application program release is supported. Patches and platform certifications for a PeopleTools minor release will be provided until 12 months after the next minor release is made generally available or Oracle announces that no future releases will be made; critical patch updates for a PeopleTools minor release may be provided for up to 24 months after the next minor release is made generally available.

You must apply PeopleTools minor releases in order to continue to receive Premier or Extended Support, if offered, for a PeopleSoft application program release. You may be required to apply PeopleTools minor releases to remain current with versions of third party technologies and products as supported by the provider of the third party product.

PeopleSoft application maintenance, which includes but is not limited to: images, patches, bundles, and maintenance packs, may require an upgrade to a newer version of PeopleTools. Oracle reserves the right to make changes to the third party products included in the

PeopleTools program release which includes but is not limited to: (i) requiring newer versions of the third party products, (ii) changing the way in which third party products are packaged and distributed and (iii) replacing or remediating one or more third party products.

2. **Oracle Database 12c Release 1 (12.1):** The Extended Support fee has been waived for the period of August 2018 – July 2019. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

For customers running the E-Business Suite programs, the Extended Support fee has been waived through July 2022 for those Oracle database 12.1 licenses that are used for running the E-Business Suite programs.

3. **Oracle Database 11gR2:** For customers running the Oracle database 11.2.0.4 release on the HP OpenVMS on Itanium platform, during the first year of Sustaining Support, January 2021 – December 2021, you will continue to receive Severity 1 fixes and security updates.
4. **Oracle Database 10gR2:** For customers running Oracle Database 10gR2 on the IBM z/OS platform, after July 2013, Extended Support will continue to be available at Oracle's then-current Extended Support fees. Extended Support will be limited to Severity 1 fixes only; critical patch updates will not be made available.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** Customers with a current support contract for Oracle Database Standard Edition 2 will continue to receive technical support for previously licensed Oracle Database Standard Edition or Oracle Database Standard Edition One program releases. License restrictions are as specified in the license definitions and rules of the Oracle Database Standard Edition 2 order.

- 6. Governance, Risk and Compliance Programs:** For Sustaining Support for the Governance, Risk and Compliance program releases specified below, Oracle will continue to provide Severity 1 fixes through May 2025.

PROGRAM	PROGRAM RELEASE
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:** The Extended Support fee will be waived for the period June 2019 - July 2022. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
- 8. Java SE 8:** The Extended Support fee will be waived for the period March 2022 - December 2030. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
- 9. Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2:** The Extended Support fee will be waived for the period January 2022 - July 2022. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
- 10. WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** Extended Support for the period of January 1, 2020 through January 31, 2022 will be limited to Severity 1 and security fixes. No security fixes will be provided for WebLogic Samples.
- 11. Oracle Database 12.2.0.1:** Premier Support error correction provided for the period of December 1, 2020 through March 31, 2022 will be limited to Severity 1 production fixes and security fixes delivered via the Quarterly Release Update (RU) process. Error Correction support will be available only for the following platforms: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000, and Microsoft Windows x64. This extension excludes:
- Functional upgrades of any kind, issues associated with Third-Party software, and certifications with new versions of the OS
 - Embedded components in the Oracle Database that rely upon de-supported releases of Java products; Updates to any cryptography related functionality, including, but not limited to, Transport Layer Security (TLS), network encryption, and other forms of secured communications
- 12. Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** The Extended Support fee will be waived for the period January 1, 2022 through December 31, 2022. During this period,

you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

13. **Tuxedo 12.2.2:** The Extended Support fee will be waived for the period May 2022 – April 2023. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
14. **Oracle Essbase 11.1.2:** The Extended Support fee will be waived for the period January 2022 – December 2022. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
15. **Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 and 18.1:** The Extended Support fee will be waived for the 12.2 software release for the period February 2022 – January 2023. The Extended Support fee will be waived for the 18.1 software release for the period October 2022 – September 2023. During these periods, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
16. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSA) 8.0:** For the Platform 8.0 and the Financial Crime and Compliance Management 8.0 products listed [here](#), the Extended Support fee will be waived for the period January 2023 - January 2025. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
17. **Oracle Database 19c:** The Extended Support fee will be waived for the period May 1, 2024 through April 30, 2025. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.
18. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** The Extended Support fee will be waived for the period January 1, 2024 through December 31, 2026. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

4. ORACLE TECHNICAL SUPPORT LEVELS

Software Update License & Support

Program releases in the Premier Support phase of Oracle's product support lifecycle will receive Software Update License & Support, as set forth in the Lifetime Support Section above. Software Update License & Support consists of:

- Program updates, fixes, security alerts and critical patch updates
- Tax, legal and regulatory updates (availability may vary by country and/or program)
- Upgrade scripts (availability may vary by program)
- Certification with most new third-party products/versions (availability may vary by program)
- Major product and technology releases, if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases and documentation updates
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week. Access to the customer support systems specified in the Web-Based Customer Support Systems section below (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online, unless stated otherwise.
- Regulatory updates for certain Oracle Financial Services and Oracle Banking Platform programs and jurisdictions will be delivered in accordance with the Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy document located [here](#).
- Current licensees of MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription or MySQL Standard

Edition Annual Subscription (“MySQL Subscription”), may receive Software Update License & Support (SULS) for MySQL Community Edition*, except that SULS for MySQL Community Edition does not include Updates of any kind. MySQL Community Edition may not contain all of the features and functionality of the programs contained in the MySQL Subscription. (*Community Edition refers to MySQL licensed under the GPL license.)

- For Oracle VM VirtualBox Enterprise, Software Update License & Support (SULS) is limited to the platforms specified [here](#). SULS is not available for Oracle VM VirtualBox Enterprise features noted as experimental; such features are specified in the Oracle VM VirtualBox User Manual located [here](#)
- Access to Platinum Services as described at:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Non-technical customer service during normal business hours

Software Update License & Support for the Audit Vault and Database Firewall program (formerly the Database Firewall and Database Firewall Management Server programs) consists of:

- The Software Update License & Support described above
- 24x7 access to Oracle Unbreakable Linux Network
- Hardware Certification¹
- Backport of fixes, using commercially reasonable efforts, for any Oracle Linux program released from Oracle for a period of six months from the date the next release of the Oracle Linux program becomes generally available; the Backport Schedule is available at <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Note: Hardware certification will be provided for the first six years from the date a release of the Oracle Linux program becomes generally available. After six years, hardware certification may be provided at Oracle’s sole discretion; however, Oracle is under no obligation to provide such hardware certification.

Limited Software Update License & Support is available for the Phase Forward programs (i.e., Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm, and LabPas). The limited Software Update License & Support consists of:

- Program updates, fixes, security alerts and critical patch updates
- Assistance with service requests during normal business hours
- Ability to log service requests as specified in the following link:
<https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Non-technical customer service during normal business hours

Software Update License & Support for the qualifying Oracle Hospitality and Oracle Food and Beverage programs listed here: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (“Hospitality Programs”) consists of:

- The Software Update License & Support described above
- First Line Support (Level 1)

For the qualifying Oracle Hospitality and Oracle Food and Beverage programs only, reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle’s failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle’s discretion.

SEVERITY LEVEL ¹	RESPONSE TIME GOAL	UPDATE OR RESOLUTION
Severity 1	5 minutes	1 hour
Severity 2	2 hours	6 hours
Severity 3	8 hours	24 hours
Severity 4	24 hours	48 hours

For purposes of the above table, the following definitions apply:

- Severity 1: Major system disruption (e.g., a major disruption in business-critical system operability or functionality, server crash or total system failure)
- Severity 2: Severe system disruption (e.g., a severe disruption in business-critical functionality that does not impact the entire system such as: significant number of workstations/terminals unable to perform or post transactions, loss of ability to perform payment functions, total loss of reporting (local or hosted), loss of all printing, failure to reset totals or complete EOD/SOD/Night Audit, reposting for a given date or range of date, very slow page or image loading, or inaccessible tools interface)
- Severity 3: Single function failure (e.g., a minor disruption in operability or functionality that does not impact the entire system such as: timekeeping issues, isolated printing failure, isolated workstation/terminal failure, failure to view a single report, password resets, or non-functional loyalty programs).
- Severity 4: Minor/Procedural issue or question (e.g., programming or configuration related questions, questions relating to functionality, operability, or formatting or cosmetic problems)

Extended Support

Extended Support may be available for certain Oracle program releases after Premier Support expires, as set forth in the Lifetime Support section above. When Extended Support is offered, it is generally available for three years following the expiration of Premier Support and only for the terminal patchset release of a program. In order to receive Extended Support, you must continue to pay the technical support fee for SULS/Premier Support and purchase Extended Support. Unless otherwise stated in this section, Extended Support for eligible program releases consists of the following:

- Program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates
- Tax, legal and regulatory updates (availability may vary by country and/or program)
- Upgrade scripts (availability may vary by program)
- Major product and technology releases, if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases and documentation updates
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days per week
- Regulatory updates for certain Oracle Financial Services and Oracle Banking Platform programs and jurisdictions will be delivered in accordance with the Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy document located [here](#)
- Access to the customer support systems specified in the Web-Based Customer Support Systems section below (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online, unless stated otherwise

- Access to Platinum Services as described at:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Non-technical customer service during normal business hours

Extended Support does not include:

- Certification with new third party products/versions

Extended Support for Java SE - Extended Support for eligible Java SE program releases consists of:

- Bug fixes, security fixes and minor updates
- Upgrade tools
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support

Sustaining Support will be available after Premier Support expires, as set forth in the Lifetime Support section above. As program releases under Sustaining Support are no longer fully supported, information and skills regarding those releases may be limited. The availability of hardware systems to run such program releases may also be limited. Unless otherwise stated in this section, program releases eligible for Sustaining Support will receive Software Update License & Support limited to the following:

- Program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates created during Premier Support and Extended Support (if offered and only after the Extended Support period ends)
- Tax, legal, and regulatory updates (availability may vary by country and/or program) created during Premier Support and Extended Support (if offered and only after the Extended Support Period ends)
- Upgrade scripts (availability may vary by program) created during Premier Support and Extended Support (if offered and only after the Extended Support Period ends)
- Major product and technology releases, if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases, and documentation updates
- Assistance with service requests, on a commercially reasonable basis, 24 hours per day, 7 days a week,
- Access to the customer support systems specified in the Web-Based Customer Support Systems section below (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online, unless stated otherwise
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support does not include:

- New program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates
- New tax, legal, and regulatory updates
- New upgrade scripts
- Certification with new third party products/versions
- 24 hour commitment and response guidelines for Severity 1 service requests as defined in section 9 - Severity Definitions
- Previously released fixes or updates that Oracle no longer supports

Sustaining Support for Oracle Linux - Oracle Linux program releases eligible for Sustaining Support will receive Software Update License & Support limited to the following:

- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- 24x7 access to Oracle Unbreakable Linux Network
- Access to patches, fixes, and security alerts created during the Premier Support period

Sustaining Support for the Oracle Linux programs does not include:

- Access to new patches, fixes, and security alerts
- 24 hour commitment and response guidelines for Severity 1 service requests as defined in section 9 - Severity Definitions
- Hardware certification
- Backport of fixes

Sustaining Support for Java SE - Java SE program releases eligible for Sustaining Support will receive Java SE Support limited to the following:

- Minor updates and bug and security fixes created during Premier Support and Extended Support (if offered and only after the Extended Support Period ends)
- Upgrade tools created during Premier Support and Extended Support (if offered and only after the Extended Support Period ends)
- Assistance with service requests, on a commercially reasonable basis, 24 hours per day, 7 days per week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support for the Java SE program releases does not include:

- New minor updates and bug and security fixes
- New upgrade tools
- 24 hour commitment and response guidelines for Severity 1 service requests as defined in section 9 – Severity Definitions
- Previously released fixes or updates that Oracle no longer supports

Sustaining Support for Nimbula – Nimbula program releases eligible for Sustaining Support will receive Software Update License & Support limited to the following:

- Access to existing program updates and fixes only (i.e., new program updates and fixes will not be provided)
- Assistance with service requests during normal business hours.
- Ability to log service requests via the following email: Nimbula-Support_WW@oracle.com
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support for the Nimbula program releases does not include:

- Access to new program updates and fixes
- 24 hour commitment and response guidelines for Severity 1 service requests as defined in section 9 - Severity Definitions

Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support

Oracle Communications Network Software Premier Support is available, as set forth in the Lifetime Support section above, for the following program categories (collectively “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, and Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine and Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; Notification Gateway; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History; and Unified Assurance Event History and Analytics.

Oracle Communications Network Software Premier Support consists of:

- Program updates, fixes, security alerts and critical patch updates
- Upgrade scripts (availability may vary by program)
- Certification with most new third-party products/versions (availability may vary by program)
- Major product and technology releases, if and when made available at Oracle’s discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases, and documentation updates
- Remote installation of 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, and User Data Repository Network Function Edition
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

For Oracle Communications Network Software Premier Support only, reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle’s failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle’s discretion.

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME ¹	REMOTE RESTORATION TIME ¹	RESOLUTION TIME ¹
Severity 1	15 minutes	6 hours	30 calendar days
Severity 2	15 minutes	48 hours	30 calendar days
Severity 3	N/A	N/A	180 calendar days

1. For purposes of the above table, the following definitions apply:
 - Response Time - The elapsed time beginning when you create a service request until Oracle first responds to you.

- Remote Restoration Time - The elapsed time beginning when Oracle achieves remote access to the applicable program and when Oracle notifies you that a solution has been offered. The Remote Restoration Time frames do not apply if program code changes are required.
- Resolution Time - The elapsed time beginning when you create a service request to when your issue is resolved.

Certain Oracle Communications Network Premier Program releases may be eligible to receive Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Oracle Communications Network Software Sustaining Support consists of:

- Program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates, created during the Premier Support period
- Upgrade scripts (availability may vary by program) created during the Premier Support period
- Major product and technology releases, if and when made available at Oracle's discretion, which may include general maintenance releases, selected functionality releases and documentation updates.
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support for the Oracle Communications Network Premier Program releases does not include:

- New program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates
- Remote installation of Oracle Communications Network Premier Programs
- New upgrade scripts
- Certification with new third party products/versions
- Response Times identified above
- Previously released fixes or updates that Oracle no longer supports

Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support

Oracle Communications Network Software Support is available for the following program categories (collectively "Oracle Communications Network Software Programs"), as set forth in the Lifetime Support section above: Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository, and Oracle Communications Subscriber Data Management. Oracle Communications Network Software Support consists of:

- Program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates
- Certification with most new third-party products/versions (availability may vary by program)
- Remote installation of Oracle Communications Network Software Programs
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

For Oracle Communications Network Software Support only, reasonable efforts will be made to respond to service requests per the Response Times set forth in the guidelines below; however, Oracle's

failure to adhere to the times stated will not constitute a breach by Oracle. The guidelines are for informational purposes only and subject to change at Oracle's discretion.

SEVERITY LEVEL	RESPONSE TIME ¹	REMOTE RESTORATION TIME ¹	RESOLUTION TIME ¹
Severity 1	15 minutes	6 hours	30 calendar days
Severity 2	15 minutes	48 hours	30 calendar days
Severity 3	N/A	N/A	180 calendar days

1. For purposes of the above table, the following definitions apply:
 - Response Time - The elapsed time beginning when you create a service request until Oracle first responds to you.
 - Remote Restoration Time - The elapsed time beginning when Oracle achieves remote access to the applicable program and when Oracle notifies you that a solution has been offered. The Remote Restoration Time frames do not apply if program code changes are required.
 - Resolution Time - The elapsed time beginning when you create a service request to when your issue is resolved.

Certain Oracle Communications Network Software Program releases may be eligible to receive Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Oracle Communications Network Software Sustaining Support consists of:

- Program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates created during the Support period
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Sustaining Support for the Oracle Communications Network Software Program releases does not include:

- New program updates, fixes, security alerts, and critical patch updates
- Remote installation of Oracle Communications Network Software
- Certification with new third party products/versions
- Response Times identified above
- Previously released fixes or updates that Oracle no longer supports

5. ADDITIONAL SUPPORT SERVICES AVAILABLE FOR PURCHASE

Incident Server Support Package

Incident Server Support provides web-based technical support on a per server basis in packages of 10 service requests to be used within a 12 month period. Any unused service requests at the end of the support period shall expire. Incident Server Support for a program may be acquired with the initial program license purchase and, if acquired with such purchase, may be renewed for subsequent support periods for as long as Premier Support is available for your Oracle program license. If you want to obtain

Software Update License & Support, it will be subject to Oracle's reinstatement policies in effect at the time Software Update License & Support is acquired. Incident Server Support is available for the following across all platforms:

- Oracle Database Incident Server Support Package: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, and Real Application Clusters
- Oracle Application Incident Server Support Package: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition, and Internet Application Server Java Edition

Incident Server Support consists of:

- 10 service requests
- Access to My Oracle Support (24x7 web-based technical support system), including the ability to log service requests online
- Access to downloadable software patches and patchsets

Service requests requiring resolution of a program bug will not be counted against your overall service request total. Your access to Incident Server Support services, including My Oracle Support, ends on the earlier of (i) expiration of the support period; or (ii) resolution of your final service request. The Incident Server Support Packages do not include updates and may not be used, purchased, or sold in conjunction with any other support offering.

If you renew Incident Server Support Package, your renewal fee for such services will be based on Oracle's Incident Server Support Package pricing policies in effect at the time of renewal. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order. Incident Server Support Package is not subject to the Reinstatement of Oracle Technical Support section above.

Oracle Java Development Tools Support

Oracle Java Development Tools Support is available for the following programs: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse, and Oracle JDeveloper (downloaded from the Oracle Technology Network after June 28, 2005). If you acquire Oracle Java Development Tools Support, you will receive support for all of the programs included above.

Oracle Java Development Tools Support consists of:

- Access to patches and fixes
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based technical support system), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Oracle Java Development Tools Support does not include upgrades to new program releases. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Developer Studio Tools Support

Oracle Developer Studio Tools Support is available for the Oracle Developer Studio program.

Oracle Developer Studio Tools Support consists of:

- Access to patches and fixes
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based technical support system), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Oracle Developer Studio Tools Support does not include upgrades to new program releases or access to Oracle Solaris or Oracle Linux updates, fixes or patches. Contractual caps on technical support fees do not apply to this service, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Application Development Framework Essentials Support

Oracle Application Development Framework Essentials Support is available for Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials program releases.

Oracle Application Development Framework Essentials Support consists of:

- Access to patches and fixes
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based technical support system), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Oracle Application Development Framework Essentials Support does not include upgrades to new program releases. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Java SE Support and Java SE Support For Independent Software Vendors

As of June 1, 2017, the Java SE Support and Java SE Support for Independent Software Vendors (“ISVs”) offerings are available for renewal only. These offerings are only in support of Java SE 7 program release.

Java SE Support and Java SE Support for ISVs consist of:

- Bug fixes, security fixes and minor updates
- Upgrade tools
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days per week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

These offerings are available for the following period:

AVAILABILITY

Through April 30, 2020

The services described above are in support of licenses you acquired separately. Bug fixes, security fixes and any updates received as part of the services described above shall be provided under the terms of the appropriate license agreement that you accepted upon downloading and/or installing the Java SE program. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Java Embedded Development Support and Oracle Java Embedded Suite Development Support

Oracle Java Embedded Development Support is available for Oracle Java SE Embedded or Oracle Java ME Embedded program releases per Standard Binary. Oracle Java Embedded Suite Development Support is available for the Oracle Java Embedded Suite.

Both Oracle Java Embedded Development Support and Oracle Java Embedded Suite Development Support consist of:

- Bug fixes, security fixes and minor updates
- Upgrade tools
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days per week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based customer support systems), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

If you acquire Oracle Java Embedded Development Support or Oracle Java Embedded Suite Development Support, the services described above are in support of licenses you acquired separately. Bug fixes, security fixes and any updates received as part of the services described above shall be provided under the terms of the appropriate license agreement that you accepted upon downloading and/or installing the Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded programs or Oracle Java Embedded Suite. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Solaris 10 Container Support

Oracle Solaris 10 Container Support is available for the Oracle Solaris 10 Container program.

Oracle Solaris 10 Container Support consists of:

- Access to Solaris 10 patches and fixes; including those created during Extended Support if offered
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week
- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based technical support system), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

Oracle Solaris 10 Container Support does not include upgrades to new program releases.

NoSQL Database Community Edition Support

NoSQL Database Community Edition Support is available for NoSQL Database Community Edition program releases.

NoSQL Database Community Edition Support consists of:

- Access to patches and fixes
- Assistance with service requests 24 hours per day, 7 days a week

- Access to My Oracle Support (24 x 7 web-based technical support system), including the ability to log service requests online
- Non-technical customer service during normal business hours

NoSQL Database Community Edition Support does not include upgrades to new program releases. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Service Request Packages

Service Request Packages are made available to members of the Oracle Partner Network. Service Request Packages provide web-based technical support in packages of 10 or 25 service requests, do not include updates, and are not available for all programs. Please contact your account manager at <http://partner.oracle.com> for program availability.

Service Request Packages are valid for one year from the date of purchase. Any unused service request(s) will expire at the earlier of (i) the end of such year, or (ii) the end of your OPN membership term if such membership is not renewed. Access to log service requests will be restricted at the same time the final service request is resolved.

Advanced Customer Services

If you acquire any of the following Advanced Customer Services services on your order, Oracle will provide the services as described in the applicable service description in the ACS Service Descriptions document published on <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Priority Support](#)
- [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Oracle Priority Support Connected](#) (no longer available effective March 21, 2022)
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- [ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite is available for Oracle E-Business Suite release 12.1.3. If You acquire Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite on your order, Oracle will use commercially reasonable efforts to provide the following for one calendar year:

- Code fixes, data fixes, and/or workarounds for Severity 1 and Severity 2 service requests ("SRs")
- Periodic critical security patches and updates, on a schedule determined by Oracle, provided solely at Oracle's discretion for issues that pose a potential Severity 1 or Severity 2 business risk
- Product localizations for the applicable contract year, provided at Oracle's discretion, limited to legislative or regulatory updates backported from Oracle E-Business Suite release 12.2, including United States Tax Form 1099
- Periodic payroll tax updates, including start-of-year and end-of-year updates that are applicable during the contract year
- One (1) upgrade planning presentation delivered remotely by Oracle to provide an overview of the new features included with Oracle E-Business Suite Release 12.2 and guidance related to Your upgrade preparation and planning

The scope of this service includes commercially reasonable efforts to provide support and fixes for the Oracle E-Business Suite application and the technology components and versions embedded in the Oracle E-Business Suite application-tier technology stack. Details regarding the versions and patch levels for the Oracle E-Business Suite application-tier technology stack can be found on My Oracle Support in [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#). Support for versions of the Oracle Database used with Oracle E-Business Suite is subject to separate standard support policies and timelines for Oracle Database.

This service is available for the following periods:

BUSINESS CRITICAL FIXES AND LIMITED UPDATES FOR ORACLE E-BUSINESS SUITE	AVAILABILITY	
	12.1.3	
	January 01, 2022 – December 31, 2023	January 01, 2024 – December 31, 2024 (not available for Windows Server OS)

The following restrictions and limitations apply:

- Effective January 01, 2024, patches and updates will no longer be available for Microsoft Windows Server operating system
- Your licensed Oracle E-Business Suite 12.1.3 must be currently supported with Software Update License & Support
- Except where otherwise explicitly included, external integrations, products, and technologies that are used in conjunction with Oracle E-Business Suite are excluded and subject to their own standard support policies and timelines
- Oracle reserves the right to exclude some Oracle E-Business Suite products from this service. The current list of excluded products are noted on My Oracle Support in [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- The Oracle E-Business Suite 12.1.3 environment must be updated to the minimum patch levels as described on My Oracle Support in [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Any updates that require architectural changes to the Oracle E-Business Suite application are specifically excluded from this service, including proposed changes to the Brazilian tax law
- Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 will not be available any sooner than updates for a subsequent release of Oracle E-Business Suite (e.g., Oracle E-Business Suite release 12.2 or higher) and such updates will be limited in scope to features that are available with such subsequent release of Oracle E-Business Suite (e.g., Oracle E-Business Suite release 12.2 or higher), excluding any deprecated features
- Backporting of legislative or regulatory updates are provided at Oracle's discretion and will be limited to changes that are architecturally compatible with Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Payroll tax updates will be limited to United States, Canada, and the United Kingdom. All other countries and jurisdictions are specifically excluded from this service but may be available as a separate service from Oracle subject to additional fees
- The scope of this service also specifically excludes the following:
 - Any third party program or third party application, and/or any customizations

- o New certifications or integrations with other Oracle products or third party products, including browsers and operating systems
- o Functional upgrades of any kind, except the ERP product localizations explicitly included above

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

If you acquire Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring on your order, Oracle will provide Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring as described [here](#).

Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite

Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite is available for select countries for Oracle E-Business Suite release 12.1.3. If you acquire Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite, Oracle will use commercially reasonable efforts to provide one calendar year of periodic payroll and application payroll tax updates, including start-of-year updates, end-of-year updates, and payroll tax updates that are applicable for the contract year.

Global Payroll updates for Oracle E-Business Suite is available only for the applicable Oracle E-Business Suite 12.1.3 payroll module(s) and the country specified in Your order.

This service is available only for the following periods (“calendar year”):

Payroll Update Availability for E-Business Suite 12.1.3	
January 01, 2022 – December 31, 2022	January 01, 2023 – December 31, 2023

The following restrictions and limitations apply:

- Your licensed Oracle E-Business Suite 12.1.3 must be currently supported with Software Update License & Support.
- You must separately purchase and maintain *Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite* for the duration of Global Payroll Updates for E-Business Suite, subject to all associated restrictions and limitations.
- Except where otherwise explicitly included, external integrations, products, and technologies that are used in conjunction with Oracle E-Business Suite are excluded and subject to their own standard support policies and timelines.
- Payroll updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 are limited to backports made available under a subsequent release of Oracle E-Business Suite (e.g., Oracle E-Business Suite release 12.2 or higher), excluding any updates that require architectural changes.
- Third party software, third party applications, and/or customizations are explicitly excluded.
- New certifications and/or integrations with other Oracle products or third party software, including browsers and operating systems, are explicitly excluded.

PeopleSoft Payroll Tax Updates

PeopleSoft Payroll Tax Updates is available for the PeopleSoft HCM (formerly HRMS) Payroll program releases specified in the Availability Matrix below.

North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft

If you acquire North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft on your order, Oracle will provide one calendar year of tax updates for the applicable PeopleSoft HCM Payroll for North America program release, including tax updates for such calendar year that are made available in January of the following calendar year. North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft is only available in the following countries: United States, Canada and Puerto Rico.

This service is available for the following periods:

PEOPLESOFT HCM PAYROLL TAX UPDATE PROGRAM RELEASE	AVAILABILITY
HCM Release 9.0	January 1, 2017 – December 31, 2017 January 1, 2018 – December 31, 2018 January 1, 2019- December 31, 2019 January 1, 2020 – December 31, 2020 January 1, 2021 – December 31, 2021
HCM Release 9.1	February 1, 2018 – December 31, 2018 January 1, 2019- December 31, 2019 January 1, 2020- December 31, 2020 January 1, 2021 – December 31, 2021 January 1, 2022 – December 31, 2022

In order to acquire North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft, your licensed PeopleSoft HCM Payroll program must be currently supported with Software Update License & Support. PeopleSoft Payroll Tax Updates will be delivered through My Oracle Support.

Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order. PeopleSoft Payroll Tax Updates is not subject to the Reinstatement policies stated above.

Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM

Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM is available for the PeopleSoft Human Capital Management (HCM) and Financials and Supply Chain Management (FSCM) releases identified in the Availability Matrix below ("PeopleSoft Enterprise Applications").

If you acquire Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM on your order, Oracle will provide one calendar year of Severity 1 fixes and United States Tax Form 1099 updates.

This service is available for the following periods:

PEOPLESOFT HCM AND FSCM PROGRAM RELEASE	AVAILABILITY	
9.1	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023

In order to acquire this service, your licensed PeopleSoft Enterprise Applications must be currently supported with Software Update License & Support. Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM will be delivered through My Oracle Support.

The fixes and updates for the PeopleSoft HCM and FSCM releases covered by this service will be limited to functionality provided with the most current PeopleSoft HCM and FSCM release (e.g., PeopleSoft HCM and FSCM release 9.2), and excludes any deprecated product features. Details regarding deprecated functionality can be found on My Oracle Support in the [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#) document. Oracle will not provide fixes or updates any sooner or with any greater scope than what is made available with the most current release of PeopleSoft HCM and FSCM.

If you renew Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM, your renewal fee for such services will be based on the current pricing policies in effect at the time of renewal. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order. Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM is not subject to the Reinstatement policies stated above.

Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0

Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions is available only for Oracle PeopleSoft Campus Solutions release 9.0, excluding Campus Mobile functionality that leverages the Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF) platform.

If you acquire Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0 on your order, Oracle will provide one calendar year of the following:

- Fixes and/or workarounds for Severity 1 bug fixes
- United States regulatory and legislative updates provided solely at Oracle's discretion for functional areas including, but not limited, to the following:
 - o Financial Aid
 - o For SEVIS – Student and Exchange Visitor Information System, changes in batch processing for Student (F/M) and Exchange Visitor (J) visas
 - o Form 1098-T update(s) for the applicable tax year(s)
 - o Veteran's Benefit Reporting
- United Kingdom regulatory and legislative updates, provided solely at Oracle's discretion, for Higher Education Statistics Agency (HESA) Data Futures program for the applicable reporting years
- For other countries, country-specific regulatory and legislative updates, provided solely at Oracle's discretion, for the applicable reporting years

- Security updates for issues that pose a potential Severity 1 business risk, provided solely at Oracle's discretion

This service is available for the following release and period:

PEOPLESFT CAMPUS SOLUTIONS PROGRAM RELEASE	AVAILABILITY
9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022

In order to acquire Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0, your licensed Oracle Campus Solution program must be currently supported with Software Update License & Support and must be, at a minimum, on PeopleTools 8.55 Codeline and Bundle 55. Severity 1 Fixes and Legislative Updates for PeopleSoft Campus Solutions 9.0 will be delivered through My Oracle Support.

If you renew Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0, your renewal fee for such services will be based on the current pricing policies in effect at the time of renewal. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations ("PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations") is available for select countries for Oracle PeopleSoft HCM release 9.2. If you acquire PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, Oracle will use commercially reasonable efforts to provide one calendar year of payroll related legislative updates for PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, including start-of-year updates and end-of-year updates.

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations is available only for the applicable Oracle PeopleSoft HCM Release 9.2 payroll modules and the countries identified in Your order.

This service is available only for the following periods ("calendar year"):

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	AVAILABILITY
Peoplesoft HCM Release 9.2	January 1, 2023 - December 31, 2023 January 1, 2024 - December 31, 2024 January 1, 2025 - December 31, 2025 <i>Program Planned Beyond 2025</i>

The following restrictions and limitations apply:

1. Your licensed PeopleSoft HCM Release 9.2 must be currently supported with Software Update License & Support. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations will be delivered through My Oracle Support.
2. Any module other than PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management, as indicated above, is specifically excluded, including, but not limited to the Human Resource module.
3. Legislative updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations are not cumulative and You must acquire this service for each available calendar without skipping any years.
4. Contractual caps on technical support fees do not apply to PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, unless expressly stated otherwise in the applicable order. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations are not subject to the Reinstatement of Oracle Technical Support section above.

Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne is available for Oracle JD Edwards EnterpriseOne program releases specified in the Availability Matrix below.

If you acquire Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for JD Edwards EnterpriseOne on your order, Oracle will provide one calendar year of:

- Fixes and/or workarounds for Severity 1 service requests
- United States Tax Form 1099 update(s) for the applicable tax year(s)
- Canadian Tax Form T5018 update(s) for the applicable tax year(s)
- Security updates will be provided solely at Oracle's discretion for issues that potentially pose a Severity 1 business risk

This service is available for the following period:

JD EDWARDS ENTERPRISEONE PROGRAM RELEASE	AVAILABILITY
9.1	January 1, 2022 – December 31, 2022

In order to acquire Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne, your licensed Oracle JD Edwards EnterpriseOne applications must be currently supported with Software Update License & Support. You must run a release of JDE Tools that does not fall under Sustaining Support, and maintain all pertinent security updates associated with your release of JDE Tools. Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne will be delivered through My Oracle Support.

If you renew Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne, your renewal fee for such services will be based on the current pricing policies in effect at the time of renewal. Contractual caps on technical support fees do not apply to these services, unless expressly stated otherwise in the applicable order.

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 is available for the Oracle Database Release 11.2.0.4 for the following periods:

ORACLE MARKET-DRIVEN SUPPORT FOR ORACLE DATABASE 11GR2	UPGRADE PLANNING WORKSHOP	AVAILABILITY (See limitations below)
Small, medium, large	Included	January 01, 2021 – December 31, 2021 ¹ January 01, 2022 – December 31, 2022
Economy	Not Included	January 01, 2021 – December 31, 2021 ²

If you purchase Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2, Oracle will provide the following for the number of production 11.2.0.4 databases identified in your order:

1. Severity 1 fixes and critical security patches for production 11.2.0.4 database and non-production 11.2.0.4 databases to support testing requirements as follows:
 - a. Workarounds and/or fixes for Severity 1 service requests (“SRs”) delivered by Oracle through My Oracle Support using commercially reasonable efforts.
 - b. Periodic critical security patches and updates, on a schedule determined by Oracle, provided solely at Oracle’s discretion for issues that potentially pose a Severity 1 business risk, and subject to the limitations defined below.
2. One database upgrade planning workshop (“Workshop”) that includes:
 - a. Two remote sessions to present an overview of the new features included in the Oracle Database release 19c or higher that is covered by Software Update License & Support; and
 - b. Guidance and advice delivered remotely by Oracle regarding Your Oracle Database upgrade preparation and planning, limited to four participants named by You.
3. An assigned Technical Account Manager (TAM) that serves as an escalation point of contact for assistance with patch download or installation issues.

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 is subject to the following limitations and exclusions:

1. Your licensed Oracle Database 11.2.0.4 must be currently supported with Software Update License & Support.
2. Support is limited to the Oracle Database, specifically excluding the following:
 - a. Any other Oracle program, including, but not limited to, Fusion Middleware, Java products (including Java embedded in the Oracle Database), Oracle Applications, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen, and MySQL;

¹ Extended Support ended 31-Mar-2021.

² Extended Support ended 31-Mar-2021. Economy version is available for renewal for CY 2022 (January 1, 2022 – December 31, 2022) for existing customers only if the renewal is purchased prior to December 1, 2021. Beginning with December 1, 2021, the Economy version of Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 will no longer be available for purchase and/or renewal.

- b. Functional upgrades of any kind, issues associated with Third Party Software, and/or certifications with new versions;
 - c. Embedded components in the Oracle database that rely upon desupported releases of Java products;
 - d. Updates to any cryptography related functionality, including, but not limited to, Transport Layer Security (TLS), network encryption, and other forms of secured communications.
3. Support is available only for the following platforms:
- a. Non-PaaS:
 - i. Linux x86 (32 bit and 64 bit)
 - ii. Solaris x86-64 (64 bit)
 - iii. Solaris SPARC (64 bit)
 - iv. IBM AIX on Power Systems (32 bit and 64 bit)
 - v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
 - vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bit)
 - vii. Windows x86 (64 bit)
 - viii. Oracle ExaData
 - b. PaaS:
 - i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
 - ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
 - iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI
 - iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
 - v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer
4. Any platform not specifically supported, as indicated in section 3.a and 3.b above, is excluded, including, but not limited to: Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic, and Oracle SuperCluster.

Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications 11g Release 10.2

Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 (BI Apps 11g R10.2) is available only for the specific BI Apps 11g R10.2 components included with Your license that are identified in the [Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 Certification Matrix](#) and for the periods listed below:

SEVERITY 1 FIXES FOR BUSINESS INTELLIGENCE APPLICATIONS	AVAILABILITY
Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2	August 01, 2022 – December 31, 2023

If you purchase Severity 1 Fixes for BI Apps 11g R10.2 on Your order, Oracle will provide Severity 1 Fixes, critical security updates, and upgrade advice for the BI Apps 11g R10.2 products for the term identified above, including the following:

1. Workarounds and/or fixes for Severity 1 service requests (“SRs”) delivered by Oracle through My Oracle Support using commercially reasonable efforts.
2. Periodic critical security fixes and updates, delivered as technical notes, on a schedule determined by Oracle, provided solely at Oracle’s discretion for issues that pose a potential Severity 1 business risk, and subject to the limitations defined below.
3. One BI Apps 11g R10.2 upgrade planning workshop (“Workshop”) that includes:
 1. Two remote sessions to present an overview of the new features included in BI Apps 11g R10.2 or higher that is covered by Software Update License & Support;
 2. Guidance and advice delivered remotely by Oracle regarding Your BI Apps 11g R10.2 upgrade preparation and planning, limited to four participants named by You.
4. An assigned Technical Account Manager (TAM) that serves as an escalation point of contact for assistance with patch download or installation issues.

Severity 1 Fixes for BI Apps 11g R10.2 is subject to the following limitations and exclusions:

1. Your Supported BI Apps 11g R10.2 products must be currently supported with Software Update License & Support.
2. Security fixes will be limited to high or critical Common Vulnerability Scoring System (CVSS) scores CVSS 7 or greater, or as otherwise determined at Oracle’s sole discretion.
3. Oracle will use commercially reasonable efforts to provide Severity 1 and security fixes and deliver periodic updates as technical notes at Oracle’s discretion, not to exceed a quarterly cadence.
4. Support is limited to the BI Apps 11g R10.2 products included with Your license that are specified in the [Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 Certification Matrix](#) and that are certified with Java Development Kit (JDK) 7.
5. Support for any Java products, including JDK 7, is specifically excluded from Severity 1 Fixes for BI Apps 11g 10.2; Java products are subject to separate Java product support policies and timelines, including any required JDK 7.
6. Any functional updates, enhancements, or issues associated with Third Party Software are specifically excluded.
7. Any activities related to new certifications, specifications, or standards, including certification with new browsers and/or operating system releases, are specifically excluded.
8. Embedded components in the Oracle WebLogic Server that rely upon desupported releases of Java products are excluded.
9. Support for the BI Apps 11g 10.2 products is available only for the platforms specified in the [Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 Certification Matrix](#).

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g is available only for the specific Fusion Middleware components included with Your license that are identified in the table below, (“Supported FMW 11g Products”) and for the periods listed below:

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

If you purchase Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g on Your order, Oracle will provide Severity 1 Fixes, critical security updates, and upgrade advice for the Supported FMW 11g Products for one calendar year, including the following:

1. Workarounds and/or fixes for Severity 1 service requests (“SRs”) delivered by Oracle through My Oracle Support using commercially reasonable efforts.
2. Periodic critical security patches and updates, including cryptography library fixes, on a schedule determined by Oracle, provided solely at Oracle’s discretion for issues that pose a potential Severity 1 business risk, and subject to the limitations defined below.
3. One Fusion Middleware 11g upgrade planning workshop (“Workshop”) that includes:
 - i Two remote sessions to present an overview of the new features included in the Oracle Fusion Middleware release 12c or higher that is covered by Software Update License & Support;
 - ii Guidance and advice delivered remotely by Oracle regarding Your Oracle Fusion Middleware 11g upgrade preparation and planning, limited to four participants named by You.

4. An assigned Technical Account Manager (TAM) that serves as an escalation point of contact for assistance with patch download or installation issues.

Severity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g is subject to the following limitations and exclusions:

1. Your Supported FMW 11g Products must be currently supported with Software Update License & Support.
2. Security fixes will be limited to high or critical Common Vulnerability Scoring System (CVSS) scores CVSS 7 or greater, or as otherwise determined at Oracle's sole discretion.
3. Oracle will use commercially reasonable efforts to provide Severity 1 and security fixes and deliver periodic updates as Bundle Patches ("BPs") at Oracle's discretion, not to exceed a quarterly cadence.
4. Support is limited to the Supported FMW 11g Products included with Your license that are specified in the table above and that are certified with Java Development Kit (JDK) 7.
5. Support for any Java products, including JDK 7, is specifically excluded from Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g; Java products are subject to separate Java product support policies and timelines, including any required JDK 7.
6. Any functional updates, enhancements, or issues associated with Third Party Software, including updates to cryptography functionality, are specifically excluded.
7. Any activities related to new certifications, specifications, or standards, including cryptographic APIs of any kind, including certification with new browsers and/or operating system releases, are specifically excluded.
8. Embedded components in the Oracle WebLogic Server that rely upon desupported releases of Java products are excluded.
9. Support for the Supported FMW 11g Products is available only for the following platforms. All platforms must be on versions currently supported by the vendor with Error Correction Support.
 - a. Linux 5
 - b. AIX
 - c. Red Hat EL

Oracle Linux Support Services

Oracle offers Oracle Linux support services to customers, regardless of whether or not they are using Oracle programs. For information about the available services, please refer to the Oracle Linux and Oracle VM Support Policies available at <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

OracleVM Support Services

Oracle offers Oracle VM support services to customers, regardless of whether or not they are using Oracle programs. For information about the available services, please refer to the Oracle Linux and Oracle VM Support Policies available at <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support

If you acquired support services for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs on your order prior to August 3, 2020, Oracle will provide the services as described in the [Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs](#). If your order for support services for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs is dated subsequent to August 3, 2020, unless

otherwise stated on your order, Oracle will provide those services as described in the then-current Oracle Software Technical Support Policies.

6. WEB-BASED CUSTOMER SUPPORT SYSTEMS

My Oracle Support

My Oracle Support is Oracle's customer support web site for software support. Access to My Oracle Support is governed by the [Oracle Support Portal Terms of Use](#) posted on the My Oracle Support web site. The Oracle Support Portal Terms of Use are subject to change at Oracle's discretion. Access to My Oracle Support is limited to your designated technical contacts.

The following Oracle programs are not currently supported under My Oracle Support: Phase Forward (i.e., InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace), and LabPas), Nimbula and MS CRM (for MICROS Systems).

For web-based customer support for the Phase Forward programs listed above, please refer to the [Health Sciences License Support](#) page.

Oracle Unbreakable Linux Network

Access to the Oracle Unbreakable Linux Network is included with Software Update License & Support for the Audit Vault and Database Firewall program (formerly the Database Firewall and Database Firewall Management Server programs).

7. TOOLS USED TO PERFORM TECHNICAL SUPPORT SERVICES

Oracle may make available collaboration tools (such as tools that enable Oracle, with your consent, to access your computer system (e.g., Oracle Web Conferencing)) and software tools (such as tools to assist in the collection and transmission of configuration data (e.g., Oracle Configuration Manager)) to assist with issue resolution. The tools are licensed under the [Oracle Support Portal Terms of Use](#), and may be subject to additional terms provided with the tools. Some of the tools are designed to collect information concerning the configuration of your computer environment ("tools data") and not access, collect or store any personally identifiable information (except for technical support contact information) or business data files residing in your computer environment. By using the tools, you consent to the transmission of your tools data to Oracle for the purposes of providing reactive and proactive technical support services. In addition, the tools data may be used by Oracle to assist you in managing your Oracle product portfolio, for license and services compliance and to help Oracle improve upon product and service offerings.

Some of the tools may be designed to connect automatically or on a periodic basis and you may not receive a separate notice upon connection. You are responsible for maintaining the telecom gateway through which the tools communicate tools data to Oracle. Use of the tools is voluntary; however, refusal to use the tools may impede Oracle's ability to provide technical support services to you.

Further details about some of the current tools Oracle uses to provide technical support services, the data collected, and how the data is used, are described in the Global Customer Support Security Practices and on My Oracle Support. You may also contact your Oracle sales representative or call your local Customer Support office for more details regarding the tools and availability.

If Oracle expressly provides in the tools documentation, technical support policies, an order, or readme that a tool is provided under separate license terms ("Separate Terms") then the Separate Terms shall govern your access and use of the tool. Embedded third party software, or third party software, licensed under Separate Terms (for example Mozilla and LGPL) may be required to access or run the tools per the tools documentation or readme. Your rights to use a tool or software licensed under Separate Terms shall not be restricted or modified in any way by your agreement with Oracle.

8. GLOBAL CUSTOMER SUPPORT DATA PROTECTION PRACTICES

To the extent you provide personal information to Oracle as part of Oracle's provision of technical support services, Oracle will comply with the following:

- Oracle's Services Privacy Policy, available at <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; and
- the applicable version of the Oracle Data Processing Agreement for Oracle Services, available at <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

In providing technical support services, Oracle will also adhere to the applicable administrative, physical, technical and other safeguards described in Oracle's [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#). The Global Customer Support Security Practices are subject to change at Oracle's discretion. However, Oracle will not materially reduce the level of security specified in the Global Customer Support Security Practices during the services period of these technical support services. You are advised to review these Global Customer Support Security Practices from time to time. To view changes that have been made, please refer to the [Statement of Changes \(PDF\)](#).

Please note that the technical support services are not designed to accommodate special security or privacy controls that may be required to store or process certain types of sensitive data. Please ensure that you do not submit any sensitive data, such as protected health information or payment card data, which requires security and privacy controls greater than or different from those specified in the [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#). Information on how you can remove sensitive data from your submission is available in My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Notwithstanding the restriction above, if you would like to submit personal information subject to Applicable European Data Protection Law (as such term is defined in the Oracle Data Processing Agreement for Oracle Services) or protected health information ("PHI") subject to the United States Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") to Oracle as part of receiving technical support services, you must:

- For PHI, execute a HIPAA business associate agreement (as applicable) with Oracle that specifically references and covers your technical support services;
- Submit personal information subject to Applicable European Data Protection Law or PHI only in service request attachments on the My Oracle Support customer portal;
- Not include any personal information subject to Applicable European Data Protection Law or PHI in the body of service requests (other than contact information required for Oracle to respond to the service request);
- When prompted in My Oracle Support, indicate that the service request attachment may contain personal information subject to Applicable European Data Protection Law (also may be designated as "EEA Personal Data" in My Oracle Support) or PHI.

9. SEVERITY DEFINITIONS

Service requests for supported Oracle programs may be submitted by you online through Oracle's web-based customer support systems or by telephone. The service request severity level is selected by you and Oracle and should be based on the severity definitions specified below.

Severity 1 (Critical Outage)

Your production use of the supported programs is stopped or so severely impacted that you cannot reasonably continue work. You experience a complete loss of service. The operation is mission critical to the business and the situation is an emergency. A Severity 1 service request has one or more of the following characteristics:

- Data corrupted
- A critical documented function is not available
- System hangs indefinitely, causing unacceptable or indefinite delays for resources or response
- System crashes, and crashes repeatedly after restart attempts

Reasonable efforts will be made to respond to Severity 1 service requests within one hour. For response efforts associated with Oracle Communications Network Software Premier Support and Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support, please see the Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support and Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support sections above.

Except as otherwise specified, Oracle provides 24 hour support for Severity 1 service requests for supported programs (OSS will work 24x7 until the issue is resolved) when you remain actively engaged with OSS working toward resolution of your Severity 1 service request. You must provide OSS with a contact during this 24x7 period, either on site or by phone, to assist with data gathering, testing, and applying fixes. You are requested to propose this severity classification with great care, so that valid Severity 1 situations obtain the necessary resource allocation from Oracle.

Severity 2 (Significant Impairment)

You experience a severe loss of service. Important features are unavailable with no acceptable workaround; however, operations can continue in a restricted fashion.

Severity 3 (Technical Issue)

You experience a minor loss of service. The impact is an inconvenience, which may require a workaround to restore functionality

Severity 4 (General Guidance)

You request information, an enhancement, or documentation clarification regarding your software but there is no impact on the operation of the software. You experience no loss of service. The result does not impede the operation of a system.

10. HYPERION AND AGILE SPECIFIC SUPPORT TERMS

For orders placed pursuant to a Hyperion master agreement or to an Agile master agreement, the following terms apply with respect to the technical support services you have ordered.

Warranties, Disclaimers, and Exclusive Remedies

Oracle warrants that technical support services will be provided in a professional manner consistent with industry standards. You must notify Oracle of any technical support services warranty deficiencies within 90 days from performance of the defective technical support services.

FOR ANY BREACH OF THE ABOVE WARRANTIES, YOUR EXCLUSIVE REMEDY, AND ORACLE'S ENTIRE LIABILITY, SHALL BE THE REPERFORMANCE OF THE DEFICIENT TECHNICAL SUPPORT SERVICES, OR IF ORACLE CANNOT SUBSTANTIALLY CORRECT A BREACH IN A COMMERCIALY REASONABLE MANNER, YOU MAY END THE RELEVANT TECHNICAL SUPPORT SERVICES AND RECOVER THE FEES PAID TO ORACLE FOR THE DEFICIENT TECHNICAL SUPPORT SERVICES.

TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, THESE WARRANTIES ARE EXCLUSIVE AND THERE ARE NO OTHER EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS, INCLUDING WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

Limitation of Liability

NEITHER PARTY SHALL BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, PUNITIVE, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, OR ANY LOSS OF PROFITS, REVENUE, DATA, OR DATA USE. ORACLE'S MAXIMUM LIABILITY FOR ANY DAMAGES ARISING OUT OF OR RELATED TO YOUR ORDER, WHETHER IN CONTRACT OR TORT, OR OTHERWISE, SHALL BE LIMITED TO THE AMOUNT OF THE FEES YOU PAID ORACLE UNDER YOUR ORDER, AND IF SUCH DAMAGES RESULT FROM YOUR USE OF TECHNICAL SUPPORT SERVICES, SUCH LIABILITY SHALL BE LIMITED TO THE FEES YOU PAID ORACLE FOR THE DEFICIENT TECHNICAL SUPPORT SERVICES GIVING RISE TO THE LIABILITY.

For orders placed pursuant to a Hyperion master agreement, the following terms also apply with respect to the technical support services you have ordered.

Nondisclosure

By virtue of your order, the parties may have access to information that is confidential to one another ("confidential information"). We each agree to disclose only information that is required for the performance of obligations under your order. Confidential information shall be limited to the terms and pricing under your order and all information clearly identified as confidential at the time of disclosure.

A party's confidential information shall not include information that: (a) is or becomes a part of the public domain through no act or omission of the other party; (b) was in the other party's lawful possession prior to the disclosure and had not been obtained by the other party either directly or indirectly from the disclosing party; (c) is lawfully disclosed to the other party by a third party without restriction on the disclosure; or (d) is independently developed by the other party.

We each agree to hold each other's confidential information in confidence for a period of three years from the date of disclosure. Also, we each agree to disclose confidential information only to those employees or agents who are required to protect it against unauthorized disclosure. Nothing shall prevent either party from disclosing the terms or pricing under your order in any legal proceeding



arising from or in connection with your order or disclosing the confidential information to a federal or state governmental entity as required by law.

11. CONTACT INFORMATION

Phone numbers and contact information can be found on Oracle's support web site located [here](#).

Protikorupčná doložka

- a) V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje, že:
- b) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi objednávateľa alebo im spriazneným osobám, alebo osobe konajúcej v mene objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Zmluvy,
- c) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákokoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní, či realizácii zmluvných vzťahov s objednávateľom, poskytovateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu korupcia@mindop.sk,
- d) v prípade, keď ho objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je poskytovateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov. Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena. Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na vypovedanie tejto Zmluvy.
- e) v prípade, keď sa preukáže, že poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy, objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie objednávateľa od tejto Zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto protikorupčnej doložky.

Vysvetlenie pojmov:

Korupciou sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolania alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera

verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Príloha č. 6 Zoznam subdodávateľov (ak sa uplatňuje)

Zoznam subdodávateľov

P.č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (meno, priezvisko, telefonický/emailový kontakt)	IČO	Predmet subdodávky	% podiel na zákazke
1.					