

Podmienky technickej podpory pre softvér Oracle

Dátum nadobudnutia účinnosti: 4. novembra 2022

Obsah

1. Prehľad	4
Využívanie Služieb	4
2. Podmienky podpory	5
Poplatky za technickú podporu	5
Obdobie podpory	5
Súbor licencií	5
Zhoda úrovni služby	6
Obnovenie technickej podpory Oracle	6
Cena po znížení počtu licencií alebo úrovne podpory	7
Prispôsobený balík aplikácií	7
Nepodporované programy	7
Technické kontaktné osoby	7
Aktualizácie programov	8
Právo na zrušenie podpory	8
Prvá a druhá línia podpory	8
Podmienky podpory špecifickej pre dodávateľa tretej strany	9
Technická podpora pre vývojové a demonštračné licencie a licencie pre koncového používateľa	9
3. Podpora počas obdobia životnosti	9
4. Úrovne technickej podpory Oracle	12
Služby technickej podpory Software Update License & Support	13
Predĺžená podpora	15
Udržiavacia podpora	16
Podpora Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support	17
Podpora Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support	19
5. Ďalšie služby podpory dostupné na zakúpenie	20
Balíček podpory Incident Server Support Package	20
Podpora Oracle Java Development Tools Support	21
Podpora Oracle Developer Studio Tools Support	21
Podpora Oracle Application Development Framework Essentials Support	22
Podpora Java SE Support a Java SE Support pre nezávislých dodávateľov softvéru	22
Podpora Oracle Java Embedded Development Support a Oracle Java Embedded Suite Development Support	23
Podpora Oracle Solaris 10 Container Support	23
Podpora NoSQL Database Community Edition Support	23
Balíčky servisných požiadaviek	24
Rozšírené služby zákazníkom	24
Kľúčové opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite	24
Helpdesk a monitoring pre Oracle Hospitality Cruise	26

Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite	26
Aktualizácie mzdových daní PeopleSoft	27
Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM	28
Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre Campus Solutions 9.0	28
Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll	29
Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre Oracle JD Edwards EnterpriseOne	30
Trhom riadená podpora pre Databázu Oracle 11g verzie 2	31
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie Business Intelligence 11g Verzia 10.2	32
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g	34
Služby podpory pre Oracle Linux	36
Služby podpory pre OracleVM	36
Podpora pre programy Oracle Utilities Live Energy Connect	37
6. Webové systémy podpory pre Zákazníkov	37
My Oracle Support	37
Oracle Unbreakable Linux Network	37
7. Nástroje používané na vykonávanie služieb technickej podpory	37
8. Globálne postupy ochrany údajov pri zákazníkovej podpore	38
9. Definície stupňov závažnosti	39
10. Špecifické podmienky podpory pre Hyperion a Agile	40
11. Kontaktné údaje	41

1. PREHL'AD

Pokiaľ nie je uvedené inak, tieto Podmienky technickej podpory pre softvér sa vzťahujú na technickú podporu všetkých produktových radov softvéru Oracle.

„Zákazník“ a „Zákazníka“ znamená osoba alebo subjekt, ktorý si objednal technickú podporu od Oracle alebo autorizovaného distribútora Oracle.

Ak chce Zákazník získať technickú podporu poskytovanú prostredníctvom služieb podpory Oracle Support Services (ďalej len „**OSS**“) podľa popisu v týchto Podmienkach technickej podpory pre softvér Oracle, všetky programy musia mať riadnu licenciu.

Technická podpora sa poskytuje v súvislosti s problémami (vrátane problémov, ktoré zapríčini Zákazník), ktoré sú preukázateľne v súčasne podporovanom vydaní, resp. podporovaných vydaniach licencovaného programu Oracle, ktoré fungujú bez úprav, a na oprávnenej konfigurácii hardvéru, databáze a operačnom systéme, ako je uvedené v objednávke Zákazníka alebo programovej dokumentácii.

Ak nie je v tejto časti uvedené inak, informácie o vydaní produktu a podporovaných platformách pre všetky programy Oracle okrem programov Nimbula a MICROS Systems (len US Cruise) sú k dispozícii prostredníctvom webových systémov zákazníckej podpory Oracle, ako je opísané v časti [Webové systémy zákazníckej podpory](#) nižšie. Informácie o vydaní produktu a podporovaných platformách pre programy Nimbula sa Zákazníkovi poskytnú písomne.

Odkazy na Podmienky technickej podpory v predošlých zmluvách Oracle alebo dodávateľov, ktorých Oracle získala, sa môžu líšiť (napr. Zmluvné podmienky služieb softvérovej podpory, Podmienky služieb údržby, Štandardný program údržby, Podmienky podpory produktov, Podmienky služieb podpory, Zmluva o údržbe podpory, Zmluva o údržbe a technickej podpore, Plán údržby a podpory 2.0 a Podmienky služieb podpory držiteľa licencie).

Tieto Podmienky technickej podpory môže Oracle kedykoľvek podľa vlastného uváženia zmeniť, tieto zmeny podmienok Oracle však nemôžu mať za následok podstatné zníženie úrovne služieb poskytovaných pre podporované programy s platenou technickou podporou počas obdobia, na ktoré je táto podpora zaplatená (definované nižšie).

Porovnanie týchto Podmienok technickej podpory Oracle a predchádzajúcej verzie Podmienok technickej podpory Oracle je uvedené v priloženom dokumente [Vyhlásenie o zmenách](#) (PDF).

Využívanie Služieb

Služby nesmú byť dodávané alebo sprístupnené osobám alebo subjektom vo Venezuele, v Ruskej federácii a v Bielorusku vrátane, okrem iného, vlády Venezuely, vlády Ruskej federácie a vlády Bieloruska, a to ani v mene týchto osôb a subjektov, a rovnako nesmú byť Služby alebo výstupy Služieb použité v prospech takýchto osôb alebo subjektov.

2. PODMIENKY PODPORY

Poplatky za technickú podporu

Poplatky za technickú podporu sú splatné a musia sa uhradiť na jeden (1) rok pred obdobím poskytovania podpory, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke, v pláne platieb alebo zmluve o financovaní alebo leasingu s Oracle alebo pridruženou spoločnosťou Oracle (ďalej len „**Plán platieb**“) uvedené inak. Na spracovanie Zákazníkovej objednávky technickej podpory u Oracle sa vyžaduje platba od Zákazníka alebo záväzok Zákazníka zaplatiť (napr. objednávka, skutočná platba alebo iný schválený spôsob platby). Faktúra sa vystaví až po prijatí záväzku Zákazníka zaplatiť a odošle sa na jednu fakturačnú adresu, ktorú Zákazník určí. V prípade, že platba nebude odoslaná, služby technickej podpory sa ukončia. Technická podpora sa poskytne v súlade s podmienkami objednávky, v rámci ktorej sa poskytuje. Poplatky za technickú podporu sú však splatné v zmysle Plánu platieb a musia sa uhradiť v súlade so zmluvnými podmienkami daného Plánu platieb.

Obdobie podpory

Pokiaľ nie je v objednávke Zákazníka uvedené inak, poskytovanie technickej podpory je účinné od dátumu nadobudnutia účinnosti príslušnej objednávky. Pokiaľ Zákazník objednával prostredníctvom Internetového obchodu Oracle (Oracle Store), účinnosť nastáva dňom prijatia objednávky Zákazníka zo strany Oracle. Pokiaľ nie je v objednávke uvedené inak, podmienky technickej podpory Oracle vrátane ceny sa vzťahujú na 12-mesačné obdobie podpory (ďalej len „**Obdobie podpory**“). Objedávka Zákazníka na služby technickej podpory je po zadaní neodvolateľná a všetky zaplatené sumy sú bez nároku na vrátenie peňazí, s výnimkou prípadov stanovených v príslušnej objednávke. Oracle nie je povinná poskytnúť technickú podporu po ukončení Obdobia podpory.

Súbor licencií

Súbor licencií pozostáva i) zo všetkých licencií Zákazníka na program vrátane všetkých klauzúl* (napr. Database Enterprise Edition a Enterprise Edition Options; Purchasing a Purchasing Options), programov Data Enterprise Management* (napr. Database Enterprise Edition a Diagnostics Pack) alebo samoobslužných modulov* (napr. Human Resources a Self-Service Human Resources) licencovaných pre takéto programy, ii) zo všetkých licencií Zákazníka na program, ktoré zdieľajú rovnaký zdrojový kód**, alebo iii) pre programy Crystal Ball, z rovnakých licencií na program obsiahnutých v jednej objednávke, iv) pre programy Java Embedded Binary, zo všetkých distribuovaných jednotiek programov vložených do každého jedinečného aplikačného produktu Java podľa licenčnej zmluvy Java Binary License a Redistribution Agreement (ďalej len „**BLRA**“) medzi Zákazníkom a Oracle, v) ak Zákazník distribuuje programy Java Restricted Use Binary alebo ak distribuuje programy Java Embedded Binary v rámci programu Oracle Java Platform Integrator (ďalej len „**OJPI**“), zo všetkých licencií koncového používateľa na programy vložené alebo zahrnuté do aplikačného produktu Java podľa BLRA, alebo vi) z licencie rovnakého programu bez ohľadu na to, či bola zakúpená ako trvalá licencia, alebo ako predplatné. Do definície súboru licencií nie sú zahrnuté vývojové a demonštračné licencie dostupné prostredníctvom siete Oracle Partner Network alebo Oracle Technology Network.

* Podľa cenníka Oracle.

** Programy, ktoré majú rovnaký zdrojový kód, sú:

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

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

Ak je Zákazník partnerom Oracle a poskytuje koncovému používateľovi prvú líniu podpory (napr. Embedded Software License (ďalej len „**ESL**“), Application Specific Full Use (ďalej len „**ASFU**“) alebo akékoľvek iné autorizované poskytovanie prvej línie podpory zo strany Oracle), súbor licencií pozostáva zo všetkých licencií koncového používateľa na programy vstavané alebo zahrnuté do Balíčka aplikácií podľa Distribučnej zmluvy o ESL, Distribučnej zmluvy o ASFU alebo inej distribučnej zmluvy medzi Zákazníkom a Oracle. Ak má koncový používateľ aj licencie na plné využitie (Full Use) podporované priamo Zákazníkom, potom aj tieto licencie na plné využitie musia byť podporované na rovnakej úrovni ako licencie ASFU alebo ESL.

Ak Oracle poskytuje prvú líniu podpory pre všetky licencie ASFU a licencie na plné využitie koncového používateľa, potom musia byť licencie ASFU aj licencie na plné využitie podporované na rovnakej úrovni. Ak však Oracle poskytuje prvú líniu podpory pre licencie na plné využitie koncového používateľa a Zákazník poskytuje prvú líniu podpory pre licencie ASFU alebo ESL, potom sa tieto licencie nepovažujú za súčasť toho istého súboru licencií.

Zhoda úrovni služby

Pri získavaní technickej podpory musia byť všetky licencie v danom súbore licencií podporované v rámci rovnakej úrovne služieb technickej podpory (napr. Software Update License & Support, Oracle Communications Network Premier Support, alebo bez podpory). Ak Zákazník pridá Predĺženú podporu, aj naďalej musí udržiavať služby technickej podpory Software Update License & Support pre celý súbor licencií. Podľa dostupnosti musí Zákazník získať Predĺženú podporu pre všetky licencie konkrétnej verzie programu, ak získa Predĺženú podporu pre ktorúkoľvek licenciu v takejto verzii. Zákazník nesmie podporovať podsúbor licencií v rámci súboru licencií. Súbor licencií sa musí zúžiť ukončením všetkých nepodporovaných licencií. Zákazník bude musieť zdokumentovať ukončenie licencií potvrdením o ukončení.

Obnovenie technickej podpory Oracle

Ak je technická podpora prerušená alebo nebola pôvodne zakúpená s licenciou na program, bude stanovený poplatok za obnovenie. Poplatok za obnovenie sa vypočíta takto: a) ak bola technická podpora prerušená, poplatok za obnovenie bude 150 % posledného ročného technického poplatku, ktorý Zákazník zaplatil pre príslušné programy; b) ak Zákazník nikdy nečerpal technickú podporu pre príslušné programy, potom bude poplatok za obnovenie 150 % čistého poplatku za technickú podporu, ktorý by sa bol účtoval, ak by bola podpora pôvodne objednaná pre príslušný program, na základe cenových podmienok Oracle Support platných v čase obnovenia. Poplatok za obnovenie v bode a) sa prepočíta od dátumu, keď bola technická podpora objednaná, až po dátum, keď bola technická podpora prerušená. Poplatok za obnovenie v bode b) sa prepočíta spätne k pôvodnému dátumu objednávky licencie na program.

Okrem poplatku za obnovenie uvedeného vyššie musí Zákazník za Obdobie podpory zaplatiť poplatok za technickú podporu. Poplatok za technickú podporu sa vypočíta takto: i) ak bola technická podpora prerušená, poplatok za technickú podporu na 12-mesačné Obdobie podpory bude posledný ročný technický poplatok, ktorý Zákazník zaplatil pre príslušný program; alebo ii) ak Zákazník nikdy nečerpal technickú podporu pre príslušný program, potom sa poplatok za technickú podporu bude rovnáť poplatku, ktorý by sa bol účtoval, ak by bola podpora pôvodne objednaná pre príslušný program, na základe cenových podmienok Oracle Support platných v čase obnovenia. Na poplatok za ročnú podporu uvedený v bodoch i) a ii) vyššie možno uplatniť úpravy za obnovenie.

Ak Zákazník v minulosti získal technickú podporu od autorizovaného distribútora Oracle a teraz získava technickú podporu priamo od Oracle, k poplatku za obnovenie a poplatku za technickú podporu Zákazníka môže byť prirátané navýšenie. Ak sa neobnoví podpora pre celý súbor licencií alebo ak sa obnoví podpora pre podsúbor licencií objednávky, potom sa uplatnia podmienky Súboru licencií, Zhody úrovni služby a Ceny po znížení počtu licencií alebo úrovne podpory.

Cena po znížení počtu licencií alebo úrovne podpory

Cena za podporu závisí od úrovne podpory a objemu licencií, pre ktoré je objednaná podpora. V prípade ukončenia platnosti podsúboru licencií v rámci jednej objednávky alebo v prípade zníženia úrovne podpory sa cena podpory pre zostávajúce licencie v rámci tejto objednávky stanoví podľa cenníkovej ceny Oracle za podporu platnej v čase ukončenia alebo zúženia podpory zníženej o príslušnú štandardnú zľavu. Takáto cena podpory neprekročí predchádzajúce poplatky za podporu a akékoľvek príslušné ročné úpravy poplatkov pre krajinu zaplatené za zostávajúce licencie, ako aj za licencie, ktoré sú ukončené alebo nepodporované, a nezníži sa pod predchádzajúce poplatky za podporu zaplatené za licencie, ktoré sú naďalej podporované. Ak sa v objednávke licencií, v rámci ktorej sa licencie ukončujú, stanovilo podržanie ceny pre ďalšie licencie, podpora pre všetky licencie objednané na základe podržania ceny sa bude oceňovať podľa cenníkovej ceny Oracle za podporu platnej v čase zúženia podpory po odpočítaní príslušnej štandardnej zľavy.

Prispôsobený balík aplikácií

Technická podpora sa nesmie prerušiť pre jeden programový modul v rámci prispôsobeného balíka aplikácií.

Nepodporované programy

Zákazníci s nepodporovanými programami nemajú nárok na sťahovanie a prijímanie údržbových vydaní, záplat, telefonickej pomoci ani iných služieb technickej podpory pre nepodporované programy. Balíky CD alebo programy zakúpené alebo stiahnuté na skúšobné použitie, použitie s inými podporovanými programami, príp. zakúpené alebo stiahnuté ako náhradné médiá sa nesmú používať na aktualizáciu nepodporovaných programov.

Technické kontaktné osoby

Technické kontaktné osoby Zákazníka sú jedinými kontaktami medzi Zákazníkom a OSS pre služby technickej podpory. Technické kontaktné osoby Zákazníka musia mať absolvované prinajmenšom úvodné základné školenie o produkte a, v prípade potreby, aj dodatočné školenia určené pre špecifickú funkciu alebo fázu implementácie, špecializované používanie produktu alebo migráciu. Technické kontaktné osoby Zákazníka musia mať poznatky o podporovaných programoch Oracle a Zákazníkovom prostredí Oracle, aby dokázali vyriešiť systémové problémy a pomôcť Oracle aj s analýzou a riešením servisných požiadaviek. Pri zadávaní servisnej požiadavky musí mať technická kontaktná osoba Zákazníka základné poznatky o probléme, ktorý sa u Zákazníka vyskytol, a musí byť

schopná problém reprodukovat', aby dokázala Oracle pomôcť s diagnostikou a zatriedením problému. Aby Zákazník predišiel prerušeniu služieb podpory, je povinný informovať OSS o presune kompetencií technickej kontaktnej osoby na inú osobu.

Zákazník môže určiť jednu (1) primárnu osobu a štyri (4) záložné osoby (ďalej len „**Technický kontakt**“) na jeden súbor licencií, ktoré budú slúžiť ako kontakty pre styk s OSS. Za každých dvesto päťdesiat tisíc amerických dolárov (250 000 USD) čistých poplatkov za podporu má Zákazník možnosť určiť ďalšie dva (2) primárne a ďalšie štyri (4) záložné kontakty na jeden súbor licencií. Primárny Technický kontakt zákazníka je zodpovedný za i) dohľad nad činnosťou súvisiacou so servisnými požiadavkami Zákazníka a ii) vytvorenie a zavedenie procesov riešenia problémov v rámci organizácie Zákazníka. Záložné Technické kontakty sú zodpovedné za riešenie problémov používateľov. Zákazníkovi môže byť účtovaný poplatok za určenie ďalších Technických kontaktov.

Oracle je oprávnená preveriť servisné požiadavky predložené Technickými kontaktami Zákazníka a odporučiť špecifické školenie s cieľom vylúčiť servisné požiadavky, ktorým by bolo možné uvedeným školením predísť.

Aktualizácie programov

Aktualizácia znamená následné vydanie programu, ktoré Oracle vo všeobecnosti sprístupňuje pre licencie na programy svojim podporovaným zákazníkom bez dodatočného licenčného poplatku s výnimkou prípadných poplatkov za dodanie, ak si Zákazník objednal ponuku technickej podpory, ktorá zahŕňa aktualizácie softvérov na tieto licencie na príslušné časové obdobie. Aktualizácie nezahŕňajú žiadne vydania, ani voliteľné či budúce programy, na ktoré Oracle poskytuje licencie samostatne. Aktualizácie sa poskytujú vtedy, keď sú dostupné (podľa rozhodnutia Oracle), a nemusia zahŕňať všetky predchádzajúce dostupné verzie pre program, ktorý Oracle nadobudla. Oracle nie je povinná vyvíjať žiadne budúce programy alebo funkcie. Všetky dostupné aktualizácie budú Zákazníkovi dodané, alebo sprístupnené na stiahnutie. Ak sú doručené, Zákazník dostane jednu kópiu aktualizácie pre každý podporovaný operačný systém, pre ktoré boli zakúpené licencie na programy. Za kopírovanie, sťahovanie a inštaláciu aktualizácií nesie zodpovednosť Zákazník.

Právo na zrušenie podpory

V rámci životného cyklu produktov Oracle môže byť potrebné zrušiť podporu niektorých verzií programov (vrátane akýchkoľvek vstavaných programov tretích strán, ktorých podporu ukončil výrobca alebo predajca takýchto programov, pre ktoré podľa rozhodnutia Oracle v dobrej viere už nie je možné poskytovať podporu), a preto si Oracle vyhradzuje toto právo. Verzie programu, ktoré sú výslovne uvedené v Oracle Podmienkach podpory počas obdobia životnosti, sa však riadia podmienkami uvedenými v Podmienkach podpory počas obdobia životnosti. Informácie o zrušení podpory sa môžu zmeniť.

Prvá a druhá línia podpory

Zákazník je povinný zaviesť a udržiavať organizáciu a procesy tak, aby poskytovali „Prvú líniu podpory“ pre podporované programy priamo pre používateľov Zákazníka. Prvá línia podpory musí zahŕňať, okrem iného, i) priamu odpoveď na otázky používateľov týkajúce sa výkonu, funkčnosti alebo prevádzky podporovaných programov, ii) priamu odpoveď používateľom v súvislosti s problémami s podporovanými programami, iii) diagnostiku problémov podporovaných programov a iv) riešenie problémov podporovaných programov.

Ak ani po vynaložení primeraného úsilia bežného v praxi Zákazník nedokáže problémy podporovaných programov diagnostikovať alebo vyriešiť, môže kontaktovať Oracle a požiadať o „Druhú líniu podpory“. Zákazník je povinný vynaložiť primerané úsilie bežné v praxi na to, aby Oracle poskytol potrebný prístup (napr. prístup k súborom úložiska, súborom denníka alebo výpisom z databázy) na to, aby Oracle mohla poskytnúť Druhú líniu podpory.

Druhú líniu podpory tvorí i) diagnostika problémov podporovaných programov a ii) primerané úsilie bežné v praxi s cieľom vyriešiť ohlásené a preukázateľné chyby v podporovaných programoch, aby výkon podporovaných programov vo všetkých podstatných hľadiskách zodpovedal opisu v príslušnej dokumentácii.

Oracle je oprávnená preveriť servisné požiadavky predložené Technickými kontaktmi Zákazníka a odporučiť špecifické zmeny v organizácii alebo procesoch s cieľom pomôcť Zákazníkovi s vyššie odporúčanými bežnými postupmi.

Podmienky podpory špecifickej pre dodávateľa tretej strany

Ak chce Zákazník získať technickú podporu, musí zostať v podporovanom prostredí vrátane aplikácií a platforiem. Ak dodávateľ ukončí podporu svojho produktu, môže sa od Zákazníka vyžadovať, aby prešiel na aktuálny certifikovaný a podporovaný produkt, aplikáciu, hardvérovú platformu, rámec, databázu alebo konfiguráciu operačného systému, aby mohol aj naďalej čerpať služby technickej podpory od Oracle.

Technická podpora pre vývojové a demonštračné licencie a licencie pre koncového používateľa

Technická podpora pre vývojové alebo demonštračné licencie sa poskytuje prostredníctvom členstva Zákazníka v sieti Oracle PartnerNetwork. Skôr ako bude Zákazník môcť poskytovať technickú podporu pre program, na ktorý poskytol licenciu koncovému používateľovi, musí Zákazník okrem technickej podpory, ktorú môže získať pre vývojové alebo demonštračné licencie, získať technickú podporu pre takýto program od Oracle a nepretržite ju udržiavať počas celého obdobia poskytovania podpory koncovému používateľovi.

3. PODPORA POČAS OBDOBIA ŽIVOTNOSTI

Podpora počas obdobia životnosti (Lifetime Support) pozostáva z týchto úrovní služieb:

- Premier Support (ktorá bude zdokumentovaná v objednávke Zákazníka a označuje sa aj ako „Software Update License & Support“ alebo „Oracle Communications Network Software Premier Support“)
- Predĺžená podpora (Extended Support) (ak je v ponuke)
- Udržiavacia podpora (Sustaining Support)

Opis služieb dostupných v rámci služieb Premier Support, Predĺžená podpora a Udržiavacia podpora je uvedený v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.

Podpora Premier Support za akékoľvek príslušné vydanie programu bude dostupná päť (5) rokov od dátumu, keď sa vydanie programu Oracle stane všeobecne dostupným, ako je zdokumentované v dokumentoch o pokrytí Podpory počas obdobia životnosti, okrem prípadov uvedených nižšie. Na konci obdobia podpory Premier Support bude dostupná buď Predĺžená podpora, alebo Udržiavacia podpora. Ak bude Zákazníkovi ponúknutá Predĺžená podpora, môže byť dostupná na ďalšie tri (3) roky pre špecifické vydania programu. Na každé obdobie podpory sa vzťahuje poplatok za Predĺženú

podporu, ktorý sa prirába k štandardnému poplatku za podporu Premier Support, okrem prípadov uvedených nižšie.

Alternatívne je možné rozšíriť technickú podporu pomocou služby Udržiavacia podpora, ktorá bude k dispozícii dovtedy, kým bude Zákazník nepretržite udržiavať technickú podporu pre licencie na programy Oracle a platiť za ňu ročné poplatky.

Podrobnosti o pokrytí Podpory počas obdobia životnosti pre konkrétne vydania programov, vrátane ponúkaných úrovní služieb, a časové rámce sa nachádzajú v týchto dokumentoch:

- Pre programy serverovej technológie: [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie technologických produktov](#)
- Pre programy fusion middleware: [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie Fusion Middleware](#)
- Pre aplikačné programy: [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie aplikácií](#)
- Pre maloobchodné aplikačné programy: [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie maloobchodných aplikácií](#)
- Pre softvér Sun a produkty operačných systémov: Podmienky podpory počas obdobia životnosti: [Pokrytie softvéru Sun a produktov operačných systémov](#)
- Pre programové vydania Oracle Linux: [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie systémov Oracle Linux a Oracle VM](#)
- Pre programy OFSS: [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie softvéru Oracle Financial Services Software](#)

Všeobecné výnimky

Pre verzie databázy Oracle označené ako „Oracle Database Innovation Release“ v Podmienkach podpory počas obdobia životnosti a ODSC bude podpora Premier Support k dispozícii dva (2) roky od dátumu všeobecnej dostupnosti. Pozrite si dokument [Podmienky podpory počas obdobia životnosti: Pokrytie technologických produktov](#). Kompletne informácie o životnom cykle podpory.

Výnimky pre Zákazníkov, ktorí majú v súčasnosti uzavretú zmluvu o podpore a ktorí používajú:

1. **PeopleTools:** Program PeopleTools poskytovaný v spojení s verziou aplikačného programu PeopleSoft bude podporovaný dovtedy, kým bude podporovaná táto verzia aplikačného programu. Opravy a certifikácie platformy pre vedľajšie vydanie programu PeopleTools sa budú poskytovať do dvanástich (12) mesiacov po tom, čo bude ďalšie vedľajšie vydanie všeobecne dostupné, alebo po tom, čo Oracle oznámi, že v budúcnosti nebude vydávať žiadne ďalšie vydania. Aktualizácie kritických opráv pre vedľajšie vydanie programu PeopleTools sa môžu poskytovať až dvadsaťštyri (24) mesiacov po tom, čo bude ďalšie vedľajšie vydanie všeobecne dostupné.

Zákazník musí používať vedľajšie vydania programu PeopleTools, aby mohol naďalej čerpať podporu Premier Support alebo Predĺženú podporu, ak je v ponuke, pre verziu aplikačného programu PeopleSoft. Môže sa vyžadovať, aby Zákazník používal vedľajšie vydania programu PeopleTools, aby sa zaistila aktuálnosť s verziami technológií a produktov tretích strán, ktoré podporuje poskytovateľ produktu tretej strany.

Údržba aplikácie PeopleSoft, ktorá zahŕňa okrem iného opravy, balíky a balíky údržby, si môže vyžadovať aktualizáciu na novšiu verziu programu PeopleTools.

Oracle si vyhradzuje právo vykonať zmeny v produktoch tretích strán zahrnutých do vydania programu PeopleTools, ako napríklad: i) vyžadovanie novších verzií produktov tretích strán, ii)

zmenu spôsobu balenia a distribúcie produktov tretích strán a iii) nahradenie alebo opravu jedného alebo viacerých produktov tretích strán.

2. **Oracle Database 12c Verzia 1 (12.1):** Poplatok za Predĺženú podporu bol zrušený na obdobie od augusta 2018 do júla 2019. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu, ako je opísané v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
Pre zákazníkov, ktorí používajú programy E-Business Suite, bol až do júla 2022 zrušený poplatok za rozšírenú podporu pre tie licencie databázy Oracle verzie 12.1, ktoré sa používajú na prevádzku programov E-Business Suite.
3. **Oracle Database 11gR2:** V prípade zákazníkov, ktorí používajú databázu Oracle verzie 11.2.0.4 na platforme HP OpenVMS Itanium, bude Zákazník počas prvého roka Udržiavacej podpory, od januára 2021 do decembra 2021, naďalej dostávať opravy Stupňa závažnosti 1 a aktualizácie zabezpečenia.
4. **Oracle Database 10gR2:** Pre zákazníkov, ktorí používajú Oracle Database verzie 10gR2 n platforme IBM z/OS, bude po júli 2013 naďalej k dispozícii Predĺžená podpora za vtedajšie poplatky Oracle za Predĺženú podporu. Predĺžená podpora bude obmedzená len na opravy Závažnosti 1. Aktualizácie kritických opráv nebudú k dispozícii.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** Zákazníci s aktuálnou zmluvou o podpore pre Oracle Database Standard Edition 2 budú naďalej dostávať technickú podporu pre verzie programu Oracle Database Standard Edition alebo Oracle Database Standard Edition One licencované v minulosti. Licenčné obmedzenia sú uvedené v definíciách licencií a pravidlách objednávky Oracle Database Standard Edition 2.
6. **Programy Governance, Risk a Compliance:** V prípade Udržiavacej podpory pre nižšie uvedené vydania programov Governance, Risk a Compliance bude Oracle naďalej poskytovať opravy Stupňa závažnosti 1 až do mája 2025.

PROGRAM	VERZIA PROGRAMU
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:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od júna 2019 do júla 2022. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
8. **Java SE 8:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od marca 2022 do decembra 2030. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.

- 9. Oracle Business Intelligence Applications 11.1.10.2:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od januára 2022 do júla 2022. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 10. WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** Predĺžená podpora na obdobie od 1. januára 2020 do 31. januára 2022 bude obmedzená na opravy Stupňa závažnosti 1 a bezpečnostné opravy. Pre WebLogic Samples nebudú poskytované žiadne bezpečnostné opravy.
- 11. Oracle Database 12.2.0.1:** Opravy chýb v rámci podpory Premier Support poskytované v období od 1. decembra 2020 do 31. marca 2022 budú obmedzené na výrobné opravy Stupňa závažnosti 1 a bezpečnostné opravy dodávané prostredníctvom procesu Štvrťročnej aktualizácie verzie. Podpora opráv chýb bude k dispozícii len pre tieto platformy: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 a Microsoft Windows x64. Toto rozšírenie vylučuje:
- funkčné aktualizácie akéhokoľvek druhu, problémy spojené so softvérom tretích strán a certifikácie s novými verziami operačného systému,
 - zabudované komponenty v databáze Oracle, ktoré sa spoliehajú na nepodporované verzie produktov Java, aktualizácie všetkých funkcií súvisiacich s kryptografiou, okrem iného vrátane protokolu Transport Layer Security (ďalej len „TLS“), sieťového šifrovania a iných foriem zabezpečenej komunikácie.
- 12. Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 13. Tuxedo 12.2.2:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od mája 2022 do apríla 2023. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 14. Oracle Essbase 11.1.2:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od januára 2022 do decembra 2022. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 15. Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 a 18.1:** Poplatok za Predĺženú podporu pre verziu softvéru 12.2 bude zrušený na obdobie od februára 2022 do januára 2023. Poplatok za Predĺženú podporu pre verziu softvéru 18.1 bude zrušený na obdobie od októbra 2022 do septembra 2023. Zákazník počas tohto obdobia získa Predĺženú podporu uvedenú v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 16. Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSA) 8.0:** V prípade produktov Platform 8.0 a Financial Crime and Compliance Management 8.0, ktoré sú uvedené [v tomto dokumente](#), sa poplatok za Predĺženú podporu zruší na obdobie január 2023 – január 2025. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 17. Oracle Database 19c:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od 1. mája 2024 do 30. apríla 2025. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 18. Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od 1. januára 2024 do 31. decembra 2026. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.

4. ÚROVNE TECHNICKEJ PODPORY ORACLE

Služby technickej podpory Software Update License & Support

Programové vydania vo fáze podpory Premier Support v rámci životného cyklu podpory produktov Oracle budú podliehať službám technickej podpory Software Update License & Support, ako je uvedené v časti Podpora počas obdobia životnosti vyššie. Služby technickej podpory Software Update License & Support pozostávajú z týchto činností:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- daňové, právne a regulačné aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od krajiny alebo programu);
- skripty aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- certifikácia s väčšinou nových produktov alebo verzií tretích strán (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- hlavné vydania produktov a technológií, ak a keď ich Oracle na základe vlastného uváženia sprístupní, čo môže zahŕňať všeobecné údržbové verzie, vybrané vydania nových funkcií a aktualizácie dokumentácie;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni; prístup k systémom zákazníckej podpory uvedeným v časti Webové systémy zákazníckej podpory nižšie (nepretržité webové systémy zákazníckej podpory) vrátane možnosti predložiť žiadosti o služby online, pokiaľ nie je uvedené inak.
- Regulačné aktualizácie pre určité programy a jurisdikcie Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform sa budú dodávať v súlade s dokumentom Oracle Financial Services Software a Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy, ktorý nájdete [tu](#).
- Súčasní držitelia licencií MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription alebo MySQL Standard Edition Annual Subscription (ďalej len „**MySQL Subscription**“) môžu získať služby technickej podpory Software Update License & Support (ďalej len „**SULS**“) pre systém MySQL Community Edition* s tým, že služby SULS pre MySQL Community Edition nezahŕňajú aktualizácie žiadneho druhu. MySQL Community Edition nemusí obsahovať všetky vlastnosti a funkcie programov obsiahnutých v MySQL Subscription. (* Community Edition sa vzťahuje na MySQL s licenciou GPL.)
- Pre Oracle VM VirtualBox Enterprise sú služby technickej podpory Software Update License & Support (ďalej len „**SULS**“) obmedzené na [tu](#) uvedené platformy. Služby SULS nie sú k dispozícii pre funkcie Oracle VM VirtualBox Enterprise označené ako experimentálne. Tieto funkcie sú špecifikované v používateľskej príručke Oracle VM VirtualBox, ktorá sa nachádza [tu](#).
- prístup k platinovým službám, ako sú opísané v dokumente <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služby technickej podpory Software Update License & Support pre program Audit Vault and Database Firewall (v minulosti známy ako programy Database Firewall and Database Firewall Management Server) pozostávajú z týchto služieb:

- vyššie opísané služby technickej podpory Software Update License & Support;
- nonstop prístup k neprerušiteľnej sieti Linux Oracle;
- hardvérová certifikácia¹;
- spätné importovanie opráv s využitím primeraného úsilia bežného v praxi do akýchkoľvek programov Oracle Linux vydaných Oracle počas šiestich (6) mesiacov od dátumu, keď bude budúca verzia programu Oracle Linux všeobecne dostupná (Harmonogram spätného importovania je dostupný na adrese <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>)

Poznámka: Hardvérová certifikácia sa bude poskytovať počas prvých šiestich (6) rokov od dátumu, keď bude verzia programu Oracle Linux všeobecne dostupná. Po uplynutí šiestich (6) rokov môže byť hardvérová certifikácia poskytnutá podľa uváženia Oracle. Oracle však nie je povinná takúto hardvérovú certifikáciu poskytnúť.

Služby technickej podpory Limited Software Update License & Support sú k dispozícii pre programy Phase Forward (t. j. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm a LabPas). Služby technickej podpory Limited Software Update License & Support pozostávajú z týchto činností:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- pomoc pri servisných požiadavkách počas bežných pracovných hodín;
- možnosť zadávať servisné požiadavky, ako je uvedené na tomto odkaze: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služby technickej podpory Software Update License & Support pre kvalifikované programy Oracle Hospitality a Oracle Food and Beverage uvedené tu: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (ďalej len „Programy Hospitality“) pozostávajú z týchto služieb:

- vyššie opísané služby technickej podpory Software Update License & Support;
- Prvá línia podpory (Úroveň 1).

Výhradne vo vzťahu ku kvalifikovaným programom Oracle Hospitality a Oracle Food and Beverage bude vynaložené primerané úsilie na to, aby sa na servisné požiadavky reagovalo v súlade s Časmi odozvy uvedenými v usmerneniach nižšie. Ak však Oracle nebude môcť tieto časy dodržať, nedôjde zo strany Oracle k porušeniu. Usmernenia sú určené len na informatívne účely a Oracle ich môže na základe vlastného uváženia kedykoľvek zmeniť.

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI ¹	CIEĽOVÝ ČAS ODOZVY	AKTUALIZÁCIA ALEBO RIEŠENIE
Závažnosť 1	5 minút	1 hodina
Závažnosť 2	2 hodiny	6 hodín
Závažnosť 3	8 hodín	24 hodín
Závažnosť 4	24 hodín	48 hodín

Na účely vyššie uvedenej tabuľky sa uplatňujú nasledujúce definície:

- Stupeň závažnosti 1: Významné narušenie systému (napr. významné narušenie prevádzky alebo kľúčovej funkcie systému, pád servera alebo úplné zlyhanie systému).
- Stupeň závažnosti 2: Závažné narušenie systému (napr. závažné narušenie kľúčovej funkcie, ktoré nemá vplyv na celý systém, napríklad: významný počet pracovných staníc alebo terminálov nedokáže vykonať alebo zverejňovať transakcie, strata schopnosti vykonávať platobné funkcie, úplná strata schopnosti vytvárať výkazy (miestne alebo hosťované), strata všetkých schopností tlače, neschopnosť resetovať celkové sumy alebo vykonať dennú

uzávierku/otvorenie kasy/nočný audit, opätovné zverejňovanie pre príslušný dátum alebo rozsah dátumov, veľmi pomalé načítavanie stránky alebo obrázkov, alebo neprístupné rozhranie s nástrojmi).

- Stupeň závažnosti 3: Zlyhanie jednej funkcie (napr. menšie prerušenie prevádzky alebo funkcie, ktoré nemá vplyv na celý systém, ako napríklad problémy so sledovaním času, ojedinelé zlyhania tlače, ojedinelé zlyhania pracovnej stanice alebo terminálu, zlyhanie zobrazenia jedného výkazu, obnovuje sa heslo alebo vernostné programy nefungujú).
- Stupeň závažnosti 4: Menšie alebo procedurálne problémy alebo otázky (napr. otázky súvisiace s programovaním alebo konfiguráciou, otázky súvisiace s funkčnosťou, prevádzkou, formátovaním alebo kozmetickými problémami).

Predĺžená podpora

Predĺžená podpora môže byť k dispozícii pre určité verzie programov Oracle po skončení platnosti podpory Premier Support, ako je uvedené v časti Podpora počas obdobia životnosti vyššie. Ak je v ponuke Predĺžená podpora, je spravidla k dispozícii počas troch (3) rokov po skončení podpory Premier Support a len pre koncové vydanie programu so súborom opráv. Ak chce Zákazník získať Predĺženú podporu, musí naďalej platiť poplatok za technickú podporu SULS alebo Premier Support a zakúpiť si Predĺženú podporu. Ak nie je v tejto časti uvedené inak, Predĺžená podpora pre oprávnené verzie programu pozostáva z týchto činností:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- daňové, právne a regulačné aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od krajiny alebo programu);
- skripty aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- hlavné vydania produktov a technológií, ak a keď ich Oracle na základe vlastného uváženia sprístupní, čo môže zahŕňať všeobecné údržbové verzie, vybrané vydania nových funkcií a aktualizácie dokumentácie;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- Regulačné aktualizácie pre určité programy a jurisdikcie Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform sa budú dodávať v súlade s dokumentom Oracle Financial Services Software a Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy, ktorý nájdete [tu](#).
- prístup k systémom zákazníckej podpory uvedeným v časti Webové systémy zákazníckej podpory nižšie (nepretržité webové systémy zákazníckej podpory) vrátane možnosti predložiť žiadosť o služby online, pokiaľ nie je uvedené inak;
- prístup k platinovým službám, ako sú opísané v dokumente <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Predĺžená podpora nezahŕňa:

- certifikácie s novými produktami alebo verziami tretích strán;

Predĺžená podpora pre Java SE – Predĺžená podpora pre oprávnené verzie programu Java SE pozostáva z týchto činností:

- opravy chýb, opravy zabezpečenia a menšie aktualizácie;
- inovačné nástroje;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákazníckej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;

- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Udržiavacia podpora

Udržiavacia podpora bude k dispozícii po skončení platnosti podpory Premier Support, ako je uvedené v časti Podpora počas obdobia životnosti vyššie. Keďže verzie programov, ktoré podporuje Udržiavacia podpora, už nie sú naďalej podporované, informácie a zručnosti v súvislosti s týmito verziami môžu byť obmedzené. Dostupnosť hardvérových systémov na spustenie takýchto verzií programov môže byť tiež obmedzená. Ak nie je v tejto časti uvedené inak, programové verzie, ktoré majú nárok na Udržiavaciu podporu, dostanú služby technickej podpory Software Update License & Support obmedzené na tieto činnosti:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv vytvorené počas podpory Premier Support a Predĺženej podpory (ak sú v ponuke a len po skončení obdobia Predĺženej podpory);
- daňové, právne a regulačné aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od krajiny alebo programu) vytvorené počas podpory Premier Support a Predĺženej podpory (ak sú v ponuke a len po skončení obdobia rozšírenej podpory);
- skripty aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu) vytvorené počas podpory Premier Support a Predĺženej podpory (ak sú v ponuke a len po skončení obdobia Predĺženej podpory);
- hlavné vydania produktov a technológií, ak a keď ich Oracle na základe vlastného uváženia sprístupní, čo môže zahŕňať všeobecné údržbové verzie, vybrané vydania nových funkcií a aktualizácie dokumentácie;
- asistencia so servisnými požiadavkami (podľa bežnej komerčnej praxe) 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systémom zákaznickej podpory uvedeným v časti Webové systémy zákaznickej podpory nižšie (nepretržité webové systémy zákaznickej podpory) vrátane možnosti predložiť žiadosť o služby online, pokiaľ nie je uvedené inak;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Udržiavacia podpora nezahŕňa:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- aktualizácie týkajúce sa nových daňových, právnych a regulačných záležitostí;
- nové skripty aktualizácie;
- certifikácie s novými produktami alebo verziami tretích strán;
- nonstop nasadenie a pokyny k reakcii na servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1, ako sú definované v časti 9 – Definície stupňov závažnosti;
- v minulosti vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré Oracle už nepodporuje.

Udržiavacia podpora pre Oracle Linux – Verzie programu Oracle Linux oprávnené na Udržiavaciu podporu dostanú služby technickej podpory Software Update License & Support obmedzené na tieto činnosti:

- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákaznickej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- nonstop prístup k sieti Oracle Unbreakable Linux Network;
- prístup k opravám a bezpečnostným upozorneniam vytvoreným počas obdobia podpory Premier Support.

Udržiavacia podpora pre programy Oracle Linux nezahŕňa:

- prístup k novým opravám a bezpečnostným upozorneniam;
- nonstop nasadenie a pokyny k reakcii na servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1, ako sú definované v časti 9 – Definície stupňov závažnosti;
- hardvérovú certifikáciu;
- spätné importovanie opráv.

Udržiavacia podpora pre Java SE – Verzie programu Java SE oprávnené na Udržiavaciu podporu dostanú služby technickej podpory Java SE Support obmedzené na tieto činnosti:

- menšie aktualizácie a opravy chýb a zabezpečenia vytvorené počas podpory Premier Support a Predĺženej podpory (ak sú v ponuke a len po skončení obdobia Predĺženej podpory);
- inovačné nástroje vytvorené počas podpory Premier Support a Predĺženej podpory (ak sú v ponuke a len po skončení obdobia Predĺženej podpory);
- asistencia so servisnými požiadavkami (podľa bežnej komerčnej praxe) 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákaznickej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Udržiavacia podpora pre verzie programu Java SE nezahŕňa:

- nové menšie aktualizácie a opravy chýb a zabezpečenia;
- nové inovačné nástroje;
- nonstop nasadenie a pokyny k reakcii na servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1, ako sú definované v časti 9 – Definície stupňov závažnosti;
- v minulosti vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré Oracle už nepodporuje.

Udržiavacia podpora pre Nimbula – Verzie programu Nimbula oprávnené na Udržiavaciu podporu dostanú služby technickej podpory Software Update License & Support obmedzené na tieto činnosti:

- prístup len k existujúcim aktualizáciám a opravám programu (t. j. nové aktualizácie a opravy programu sa neposkytujú);
- pomoc pri servisných požiadavkách počas bežných pracovných hodín;
- možnosť zadávať servisné požiadavky prostredníctvom nasledujúceho e-mailu: Nimbula-Support_WW@oracle.com;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Udržiavacia podpora pre verzie programu Nimbula nezahŕňa:

- prístup k novým aktualizáciám a opravám programu;
- nonstop nasadenie a pokyny k reakcii na servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1, ako sú definované v časti 9 – Definície stupňov závažnosti.

Podpora Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support

Podpora Oracle Communications Network Software Premier Support je k dispozícii, ako je uvedené v časti Podpora počas obdobia životnosti vyššie, pre tieto kategórie programov (ďalej len „**Programy Oracle Communications Network Premier**“): 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 a

Evolved Communications Application Server, Net-Net Central applications, Elastic Charging Engine a 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 a Unified Assurance Event History and Analytics..

Podpora Oracle Communications Network Software Premier Support zahŕňa:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- skripty aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- certifikácia s väčšinou nových produktov alebo verzií tretích strán (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- hlavné vydania produktov a technológií, ak a keď ich Oracle na základe vlastného uváženia sprístupní, čo môže zahŕňať všeobecné údržbové verzie, vybrané vydania nových funkcií a aktualizácie dokumentácie;
- vzdialená inštalácia programov 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, a User Data Repository Network Function Edition;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákazníckej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Výhradne vo vzťahu k službe podpory Oracle Communications Network Software Premier Support bude vynaložené primerané úsilie na to, aby sa na servisné požiadavky reagovalo v súlade s Časmi odozvy uvedenými v pokynoch nižšie. Ak však Oracle nebude môcť tieto časy dodržať, nedôjde zo strany Oracle k porušeniu. Pokyny sú určené len na informatívne účely a Oracle ich môže na základe vlastného uváženia kedykoľvek zmeniť.

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI	ČAS ODOZVY ¹	ČAS VZDIALENEJ OBNOVY ¹	ČAS RIEŠENIA ¹
Závažnosť 1	15 minút	6 hodín	30 kalendárnych dní
Závažnosť 2	15 minút	48 hodín	30 kalendárnych dní
Závažnosť 3	–	–	180 kalendárnych dní

1. Na účely vyššie uvedenej tabuľky sa uplatňujú nasledujúce definície:
 - Čas odozvy – Uplynutý čas od vytvorenia servisnej požiadavky Zákazníkom až po prvú odpoveď Oracle voči Zákazníkovi.
 - Čas vzdialenej obnovy – Uplynutý čas, ktorý začína plynúť, keď Oracle získa vzdialený prístup k príslušnému programu a predstaví Zákazníkovi ponúkané riešenie. Časové rámce vzdialenej obnovy sa neuplatňujú, ak sú potrebné zmeny programového kódu.
 - Čas riešenia – Uplynutý čas od vytvorenia servisnej požiadavky Zákazníkom až do vyriešenia problému.

Niektoré verzie Programov Oracle Communications Network Premier môžu mať nárok na získanie Udržiavacej podpory Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Udržiavacia podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support zahŕňa tieto činnosti:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv vytvorené počas obdobia podpory Premier Support;
- skripty aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu) vytvorené počas obdobia podpory Premier Support;
- hlavné vydania produktov a technológií, ak a keď ich Oracle na základe vlastného uváženia sprístupní, čo môže zahŕňať všeobecné údržbové verzie, vybrané vydania nových funkcií a aktualizácie dokumentácie;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákazníckej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Udržiavacia podpora pre verzie Programov Oracle Communications Network Premier nezahŕňa tieto činnosti:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- vzdialená inštalácia Programov Oracle Communications Network Premier;
- nové skripty aktualizácie;
- certifikácie s novými produktami alebo verziami tretích strán;
- vyššie uvedené časy odozvy;
- v minulosti vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré Oracle už nepodporuje.

Podpora Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support

Podpora Oracle Communications Network Software Support je k dispozícii pre nasledujúce kategórie programov (spoločne ďalej len „**Programy Oracle Communications Network Software**“), ako je uvedené v časti Podpora počas obdobia životnosti vyššie: Oracle Communications EAGLE (bez ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository a Oracle Communications Subscriber Data Management. Podpora pre Oracle Communications Network Software zahŕňa tieto činnosti:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- certifikácia s väčšinou nových produktov alebo verzií tretích strán (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- vzdialená inštalácia Programov Oracle Communications Network Software;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákazníckej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Výhradne vo vzťahu k službe podpory Oracle Communications Network Software Support bude vynaložené primerané úsilie na to, aby sa na servisné požiadavky reagovalo v súlade s Časmi odozvy uvedenými v pokynoch nižšie. Ak však Oracle nebude môcť tieto časy dodržať, nedôjde zo strany Oracle k porušeniu. Pokyny sú určené len na informatívne účely a Oracle ich môže na základe vlastného uváženia kedykoľvek zmeniť.

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI	ČAS ODOZVY ¹	ČAS VZDIALENEJ OBNOVY ¹	ČAS RIEŠENIA ¹
Závažnosť 1	15 minút	6 hodín	30 kalendárnych dní
Závažnosť 2	15 minút	48 hodín	30 kalendárnych dní
Závažnosť 3	–	–	180 kalendárnych dní

- Na účely vyššie uvedenej tabuľky sa uplatňujú nasledujúce definície:
 - Čas odozvy – Uplynutý čas od vytvorenia servisnej požiadavky Zákazníkom až po prvú odpoveď Oracle voči Zákazníkovi.
 - Čas vzdialenej obnovy – Uplynutý čas, ktorý začína plynúť, keď Oracle získa vzdialený prístup k príslušnému programu a predstaví Zákazníkovi ponúkané riešenie. Časové rámce vzdialenej obnovy sa neuplatňujú, ak sú potrebné zmeny programového kódu.
 - Čas riešenia – Uplynutý čas od vytvorenia servisnej požiadavky Zákazníkom až do vyriešenia problému.

Niektoré verzie Programov Oracle Communications Network Software môžu byť oprávnené na získanie Udržiavacej podpory Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Udržiavacia podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support zahŕňa tieto činnosti:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv vytvorené počas Obdobia podpory;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákazníckej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Udržiavacia podpora pre verzie Programov Oracle Communications Network Software nezahŕňa tieto činnosti:

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- vzdialená inštalácia softvéru Oracle Communications Network Software;
- certifikácie s novými produktami alebo verziami tretích strán;
- vyššie uvedené časy odozvy;
- v minulosti vydané opravy alebo aktualizácie, ktoré Oracle už nepodporuje.

5. ĎALŠIE SLUŽBY PODPORY DOSTUPNÉ NA ZAKÚPENIE

Balíček podpory Incident Server Support Package

Služba podpory Incident Server Support poskytuje webovú technickú podporu pre každý server v balíčkoch po desiatich (10) servisných požiadavkách, ktoré sa dajú využiť počas dvanástich (12) mesiacov. Všetky nevyužitú servisné požiadavky na konci Obdobia podpory zaniknú. Službu podpory Incident Server Support pre program je možné získať spolu s prvým zakúpením licencie na program, a ak bola získaná spolu s takýmto zakúpením, môže byť obnovená na ďalšie Obdobia podpory, pokiaľ je pre licenciu Zákazníka na program Oracle k dispozícii podpora Premier Support. Ak chce Zákazník získať služby technickej podpory Software Update License & Support, bude podliehať podmienkam

Oracle na obnovenie, ktoré boli platné v čase získania služieb Software Update License & Support. Služba podpory Incident Server Support je k dispozícii pre všetky platformy:

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

Služba podpory Incident Server Support zahŕňa:

- desať (10) servisných požiadaviek;
- prístup k systému My Oracle Support (webový systém technickej podpory dostupný nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- prístup k stiahnuteľným softvérovým opravám a súborom opráv.

Servisné požiadavky vyžadujúce vyriešenie chyby programu sa nezapočítavajú do celkového počtu servisných požiadaviek. Prístup Zákazníka k službe podpory Incident Server Support vrátane systému My Oracle Support sa končí buď: i) uplynutím Obdobia podpory, alebo ii) vyriešením poslednej servisnej požiadavky Zákazníka, a to podľa toho, čo nastane skôr. Balíčky podpory Incident Server Support Package nezahŕňajú aktualizácie a nesmú sa používať, kupovať ani predávať v spojení so žiadnou inou ponukou podpory.

Ak Zákazník obnoví balíček podpory Incident Server Support Package, poplatok za obnovenie týchto služieb bude vychádzať z cenových podmienok Oracle pre balíček podpory Incident Server Support Package platných v čase obnovenia. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak. Na balíček podpory Incident Server Support Package sa nevzťahuje vyššie uvedená časť Obnovenie technickej podpory Oracle.

Podpora Oracle Java Development Tools Support

Služba podpory Oracle Java Development Tools Support je k dispozícii pre nasledujúce programy: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse a Oracle JDeveloper (stiahnuté z Oracle Technology Network po 28. júni 2005). Ak Zákazník získa službu podpory Oracle Java Development Tools Support, získa podporu pre všetky vyššie uvedené programy.

Služby podpory Oracle Java Development Tools Support zahŕňa tieto činnosti:

- prístup k opravám;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webový systém technickej podpory dostupný nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služby podpory Oracle Java Development Tools Support nezahŕňa aktualizácie na nové verzie programu. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Podpora Oracle Developer Studio Tools Support

Služba podpory Oracle Developer Studio Tools Support je k dispozícii pre program Oracle Developer Studio.

Služby podpory Oracle Developer Studio Tools Support zahŕňa tieto činnosti:

- prístup k opravám;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webový systém technickej podpory dostupný nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služba podpory Oracle Developer Studio Tools Support nezahŕňa aktualizácie na nové verzie programu ani prístup k aktualizáciám alebo opravám systému Oracle Solaris či Oracle Linux. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na túto službu nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials Support

Služba podpory Oracle Application Development Framework Essentials Support je k dispozícii pre verzie programu Oracle Application Development Framework (ďalej len „**ADF**“) Essentials.

Služba podpory Oracle Application Development Framework Essentials Support zahŕňa tieto činnosti:

- prístup k opravám;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webový systém technickej podpory dostupný nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služba podpory Oracle Application Development Framework Essentials Support nezahŕňa aktualizácie na nové verzie programu. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Podpora Java SE Support a Java SE Support pre nezávislých dodávateľov softvéru

Od 1. júna 2017 sú ponuky podpory Java SE Support a Java SE Support pre nezávislých dodávateľov softvéru (ďalej len „**ISV**“) k dispozícii len na obnovenie. Tieto ponuky podporujú iba verziu programu Java SE 7.

Služby podpory Java SE Support a Java SE Support pre ISV zahŕňajú:

- opravy chýb, opravy zabezpečenia a menšie aktualizácie;
- inovačné nástroje;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákaznickej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Tieto ponuky sú k dispozícii na nasledujúce obdobie:

DOSTUPNOSŤ

Do 30. apríla 2020

Vyššie opísané služby podporujú licencie, ktoré Zákazník získal samostatne. Opravy chýb, bezpečnostné opravy a akékoľvek aktualizácie prijaté v rámci vyššie uvedených služieb budú poskytnuté za podmienok príslušnej licenčnej zmluvy, ktorú Zákazník akceptoval stiahnutím

a inštalovaním programu Java SE. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Podpora Oracle Java Embedded Development Support a Oracle Java Embedded Suite Development Support

Služba podpory Oracle Java Embedded Development Support je k dispozícii pre verzie programu Oracle Java SE Embedded alebo Oracle Java ME Embedded na štandardnú binárnu verziu. Služba podpory Oracle Java Embedded Suite Development Support je k dispozícii pre program Oracle Java Embedded Suite.

Služby podpory Oracle Java Embedded Development Support a Oracle Java Embedded Suite Development Support zahŕňajú:

- opravy chýb, opravy zabezpečenia a menšie aktualizácie;
- inovačné nástroje;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákazníckej podpory dostupné nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Ak si Zákazník zakúpi službu podpory Oracle Java Embedded Development Support alebo Oracle Java Embedded Suite Development Support, vyššie opísané služby podporujú samostatne zakúpené licencie. Opravy chýb, bezpečnostné opravy a akékoľvek aktualizácie prijaté v rámci vyššie uvedených služieb budú poskytnuté za podmienok príslušnej licenčnej zmluvy, ktorú Zákazník akceptoval stiahnutím a inštalovaním programov Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded alebo Oracle Java Embedded Suite. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Podpora Oracle Solaris 10 Container Support

Služba podpory Oracle Solaris 10 Container Support je k dispozícii pre program Oracle Solaris 10 Container.

Služba podpory Oracle Solaris 10 Container Support zahŕňa:

- prístup k opravám Solaris 10, vrátane tých, ktoré boli vytvorené počas Rozšírenej podpory, ak bola ponúkaná;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webový systém technickej podpory dostupný nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služba podpory Oracle Solaris 10 Container Support nezahŕňa aktualizácie na nové verzie programu.

Podpora NoSQL Database Community Edition Support

Služba podpory NoSQL Database Community Edition Support je k dispozícii pre verzie programu NoSQL Database Community Edition.

Služba podpory NoSQL Database Community Edition Support zahŕňa:

- prístup k opravám;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;

- prístup k systému My Oracle Support (webový systém technickej podpory dostupný nonstop) vrátane možnosti zadávať servisné požiadavky online;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

Služba podpory NoSQL Database Community Edition Support nezahŕňa aktualizácie na nové verzie programu. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Balíčky servisných požiadaviek

Balíčky servisných požiadaviek sú k dispozícii členom siete Oracle Partner Network. Balíčky servisných požiadaviek poskytujú webovú technickú podporu po desiatich (10) alebo dvadsiatich piatich (25) servisných požiadavkách, ktoré nezahŕňajú aktualizácie a nie sú k dispozícii pre všetky programy. Informácie o dostupnosti programu získate na adrese <http://partner.oracle.com>.

Balíčky servisných požiadaviek sú platné jeden (1) rok od dátumu zakúpenia. Platnosť všetkých nevyužitých servisných požiadaviek uplynie buď: i) na konci daného roka, alebo ii) na konci obdobia členstva OPN Zákazníka, ak sa toto členstvo neobnoví, a to podľa toho, čo nastane skôr. Prístup k zadávaniu servisných požiadaviek bude zablokovaný v okamihu, keď bude vyriešená posledná servisná požiadavka.

Rozšírené služby zákazníkom

Ak si Zákazník vo svojej objednávke zakúpi ktorúkoľvek z nasledujúcich Rozšírených služieb zákazníkom (ACS), Oracle poskytne služby uvedené v príslušnom opise služieb v dokumente Opisy služieb ACS, ktorý je zverejnený na adrese <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Prioritná podpora](#)
- [Oracle Prioritná podpora pre hotely a reštauračné služby](#)
- [Oracle Výhoda prioritnej podpory](#)
- [Oracle Prepojená prioritná podpora](#) (s účinnosťou od 21. marca 2022 už nie je k dispozícii)
- [Oracle Funkčný helpdesk pre pohostinstvá](#)
- [ACS Oracle Kontrola výkonu a odporúčania pre systémy a softvér](#)
- [ACS Oracle Kontrola konfigurácie a odporúčania pre systémy a softvér](#)
- [Oracle Štandardná inštalácia a konfigurácia softvéru pre systémy a softvér](#)

Kľúčové opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite

Služba Kľúčové opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite je k dispozícii pre verziu Oracle E-Business Suite 12.1.3. Ak si Zákazník na základe objednávky zaobstará službu Kľúčové opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite, Oracle vynaloží komerčne primerané úsilie, aby počas jedného (1) kalendárneho roka poskytla:

- opravy kódov, opravy údajov alebo náhradné riešenia pre servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1 a 2 (ďalej len „SR“);
- pravidelné kritické bezpečnostné opravy a aktualizácie podľa harmonogramu určeného Oracle, poskytované výlučne podľa jej uváženia v prípade problémov, ktoré predstavujú potenciálne prevádzkové riziko Stupňa závažnosti 1 alebo 2;
- lokalizácie produktu pre príslušný zmluvný rok, poskytované podľa uváženia Oracle, obmedzené na legislatívne alebo regulačné aktualizácie spätne prenesené z verzie Oracle E-Business Suite 12.2, vrátane daňového formulára 1099 pre Spojené štáty americké;
- pravidelné aktualizácie dane zo mzdy vrátane aktualizácií na začiatku a konci roka, ktoré sa uplatňujú počas zmluvného roka;

- jedna (1) prezentácia plánovania aktualizácie, ktorú Oracle poskytne na diaľku a ktorá poskytuje prehľad nových funkcií obsiahnutých v Oracle E-Business Suite verzii 12.2 a pokyny týkajúce sa prípravy a plánovania aktualizácie.

Rozsah tejto služby zahŕňa komerčne primerané úsilie o poskytovanie podpory a opráv pre aplikáciu Oracle E-Business Suite a technologické komponenty a verzie zabudované do technologického zásobníka aplikačnej vrstvy Oracle E-Business Suite. Podrobnosti týkajúce sa verzií a úrovní opráv pre technologický zásobník aplikačnej vrstvy Oracle E-Business Suite nájdete na stránke My Oracle Support v časti [Požiadavky na infraštruktúru pre kritické opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(ID dok. 2647635.1\)](#). Podpora verzií Databázy Oracle používanej s Oracle E-Business Suite podlieha samostatným štandardným podmienkam podpory a časovým harmonogramom pre Databázu Oracle.

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach:

KLÚČOVÉ OPRAVY A OBMEDZENÉ AKTUALIZÁCIE PRE ORACLE E-BUSINESS SUITE	DOSTUPNOSŤ	
12.1.3	Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2023	Od 1. januára 2024 do 31. decembra 2024 (nedostupné pre operačný systém Windows Server)

Platia nasledujúce obmedzenia:

- S účinnosťou od 1. januára 2024 nebudú záplaty ani aktualizácie dostupné pre operačný systém Microsoft Windows Server.
- Licencovaný balík Oracle E-Business Suite 12.1.3 Zákazníka musí byť aktuálne podporovaný službami technickej podpory Software Update License & Support.
- Ak nie je výslovne uvedené inak, externé integrácie, produkty a technológie, ktoré sa používajú v spojení s Oracle E-Business Suite, sú vylúčené a podliehajú vlastným štandardným podmienkam a harmonogramom podpory.
- Oracle si vyhradzuje právo vylúčiť niektoré produkty Oracle E-Business Suite z tejto služby. Aktuálny zoznam vylúčených produktov je uvedený na stránke My Oracle Support v časti [Produkty vylúčené z Kritických opráv pre podniky a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(ID dok. 2658179.1\)](#).
- Prostredie Oracle E-Business Suite 12.1.3 musí byť aktualizované na minimálne úrovne opráv, ako je opísané na stránke My Oracle Support v časti [Minimálne požiadavky na úroveň kódu pre Kritické opravy pre podnik a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(ID dok. 2658189.1\)](#).
- Z tejto služby sú výslovne vylúčené všetky aktualizácie, ktoré si vyžadujú architektonické zmeny Oracle E-Business Suite, vrátane navrhovaných zmien brazílskych daňových právnych predpisov.
- Aktualizácie pre Oracle E-Business Suite 12.1.3 nebudú k dispozícii skôr ako aktualizácie pre nasledujúcu verziu Oracle E-Business Suite (napr. Oracle E-Business Suite verzia 12.2 alebo vyššia) a rozsah takýchto aktualizácií bude obmedzený na funkcie, ktoré sú k dispozícii v takejto

nasledujúcej verzii Oracle E-Business Suite (napr. Oracle E-Business Suite verzie 12.2 alebo vyššia), s výnimkou akýchkoľvek zastaraných funkcií.

- Spätné importovanie legislatívnych alebo regulačných aktualizácií sa poskytuje podľa uváženia Oracle a obmedzuje sa na zmeny, ktoré sú architektonicky kompatibilné s Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Aktualizácie mzdových daní budú obmedzené na Spojené štáty, Kanadu a Spojené kráľovstvo. Všetky ostatné krajiny a jurisdikcie sú z tejto služby výslovne vylúčené, môžu však byť k dispozícii ako samostatná služba od Oracle za dodatočné poplatky.
- Z rozsahu tejto služby sú výslovne vylúčené aj nasledujúce položky:
 - akýkoľvek program tretej strany alebo aplikácia tretej strany, alebo akékoľvek úpravy;
 - nové certifikácie alebo integrácie s inými produktami Oracle alebo produktami tretích strán vrátane prehliadačov a operačných systémov;
 - funkčné aktualizácie akéhokoľvek druhu okrem lokalizácií produktov ERP, ktoré sú výslovne zahrnuté vyššie.

Helpdesk a monitoring pre Oracle Hospitality Cruise

Ak si vo svojej objednávke Zákazník zakúpi službu Helpdesk a monitoring pre Oracle Hospitality Cruise, Oracle poskytne službu Helpdesk a monitoring pre Oracle Hospitality Cruise, ako je uvedené [tu](#).

Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite

Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite sú k dispozícii pre vybrané krajiny pre Oracle E-Business Suite verzie 12.1.3. Ak si Zákazník zakúpi službu Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite, Oracle vynaloží komerčne primerané úsilie, aby poskytla jeden (1) kalendárny rok pravidelných aktualizácií miezd a aplikačnej dane zo mzdy vrátane aktualizácií na začiatku roka, aktualizácií na konci roka a aktualizácií dane zo mzdy, ktoré sa vzťahujú na zmluvný rok.

Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite sú k dispozícii len pre príslušné modely miezd Oracle E-Business Suite verzie 12.1.3 a krajinu uvedenú v objednávke Zákazníka.

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach (kalendárne roky):

Dostupnosť aktualizácie miezd pre E-Business Suite 12.1.3	
Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022	Od 1. januára 2023 do 31. decembra 2023

Platia nasledujúce obmedzenia:

- licencovaný balík Oracle E-Business Suite 12.1.3 Zákazníka musí byť aktuálne podporovaný službami technickej podpory Software Update License & Support.
- Zákazník si musí samostatne zakúpiť a udržiavať *Kľúčové opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite* počas trvania služby Aktualizácie Global Payroll pre E-Business Suite, s výhradou všetkých súvisiacich obmedzení.
- Ak nie je výslovne uvedené inak, externé integrácie, produkty a technológie, ktoré sa používajú v spojení s Oracle E-Business Suite, sú vylúčené a podliehajú vlastným štandardným podmienkam a harmonogramom podpory.

- Aktualizácie miezd pre Oracle E-Business Suite 12.1.3 sú obmedzené na sprístupnenie spätných importov v rámci nasledujúcej verzie Oracle E-Business Suite (napr. Oracle E-Business Suite 12.2 alebo vyššej verzie), s výnimkou akýchkoľvek aktualizácií, ktoré si vyžadujú architektonické zmeny.
- Softvér tretích strán, aplikácie tretích strán alebo prispôsobenia sú výslovne vylúčené.
- Nové certifikácie alebo integrácie s inými produktmi Oracle alebo softvérom tretích strán vrátane prehliadačov a operačných systémov sú výslovne vylúčené.

Aktualizácie mzdových daní PeopleSoft

Služba Aktualizácie mzdových daní PeopleSoft je k dispozícii pre verzie programu PeopleSoft HCM (predtým HRMS) Payroll uvedené v matici dostupnosti nižšie.

Aktualizácie mzdových daní pre PeopleSoft v Severnej Amerike

Ak si Zákazník na základe objednávky zaobstará službu Aktualizácie mzdových daní pre PeopleSoft v Severnej Amerike, Oracle poskytne jeden (1) kalendárny rok daňových aktualizácií pre príslušnú verziu programu PeopleSoft HCM Payroll for North America vrátane daňových aktualizácií pre takýto kalendárny rok, ktoré sú k dispozícii v januári nasledujúceho kalendárneho roka. Aktualizácie mzdových daní pre PeopleSoft v Severnej Amerike sú k dispozícii len v nasledujúcich krajinách: Spojené štáty, Kanada a Portoriko.

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach:

VERZIA PROGRAMU AKTUALIZÁCIE MZDOVÝCH DANÍ PRE PEOPLESOFT HCM	DOSTUPNOSŤ
Verzia HCM 9.0	Od 1. januára 2017 do 31. decembra 2017 Od 1. januára 2018 do 31. decembra 2018 Od 1. januára 2019 do 31. decembra 2019 Od 1. januára 2020 do 31. decembra 2020 Od 1. januára 2021 do 31. decembra 2021
Verzia HCM 9.1	Od 1. februára 2018 do 31. decembra 2018 Od 1. januára 2019 do 31. decembra 2019 Od 1. januára 2020 do 31. decembra 2020 Od 1. januára 2021 do 31. decembra 2021 Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022

Na získanie služby Aktualizácie mzdových daní pre PeopleSoft v Severnej Amerike musí byť Zákazníkov licencovaný program PeopleSoft HCM Payroll v súčasnosti podporovaný službou Software Update License & Support. Aktualizácie mzdových daní pre PeopleSoft sa budú poskytovať prostredníctvom služby My Oracle Support.

Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak. Na aktualizácie mzdových daní pre PeopleSoft sa nevzťahujú vyššie uvedené Podmienky obnovenia.

Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM

Služba Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM je k dispozícii pre verzie PeopleSoft Human Capital Management (HCM) and Financials and Supply Chain Management (FSCM) uvedené v matici dostupnosti nižšie (ďalej len „**Aplikácie PeopleSoft Enterprise**“).

Ak si Zákazník na základe objednávky zaobstará službu Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM, Oracle poskytne počas jedného (1) kalendárneho roka Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov.

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach:

VERZIE PROGRAMU PEOPLESOFT HCM A FSCM	DOSTUPNOSŤ	
9.1	Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022	Od 1. januára 2023 do 31. decembra 2023

Na získanie tejto služby musia byť Zákazníkovy licencované Aplikácie PeopleSoft Enterprise v súčasnosti podporované službou Software Update License & Support. Opravy stupňa závažnosti 1 a Aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM budú doručené prostredníctvom služby My Oracle Support.

Opravy a aktualizácie verzií PeopleSoft HCM a FSCM, na ktoré sa vzťahuje táto služba, sa obmedzujú na funkcie poskytované v najaktuálnejšej verzii PeopleSoft HCM a FSCM (napr. PeopleSoft HCM a FSCM verzia 9.2) a vylučujú všetky zastarané funkcie produktu. Podrobnosti týkajúce sa zastaraných funkcií nájdete na stránke My Oracle Support v dokumente [Zhrnutie služieb podpory počas obdobia životnosti pre verzie PeopleSoft \(ID dok. 2238983.2\)](#). Oracle neposkytne opravy alebo aktualizácie skôr alebo vo väčšom rozsahu, ako sú dostupné v najnovšej verzii systémov PeopleSoft HCM a FSCM.

Ak Zákazník obnoví službu Opravy stupňa závažnosti 1 a Aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM, poplatok za obnovenie týchto služieb bude vychádzať z aktuálnych cenových podmienok platných v čase obnovenia. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak. Opravy stupňa závažnosti 1 a Aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM nepodliehajú vyššie uvedeným Podmienkam obnovenia.

Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre Campus Solutions 9.0

Služba Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre Campus Solutions je k dispozícii pre verziu 9.0 Oracle PeopleSoft Campus Solutions okrem funkcie Campus Mobile, ktorá využíva platformu Oracle Mobile Application Framework (ďalej len „**Oracle MAF**“).

Ak si Zákazník v rámci objednávky zaobstará službu Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre Campus Solutions 9.0, Oracle poskytne počas jedného (1) kalendárneho roka nasledujúce služby:

- opravy alebo náhradné riešenia pre opravy chýb Stupňa závažnosti 1;
- regulačné a legislatívne aktualizácie pre Spojené štáty americké poskytované výlučne podľa uváženia Oracle pre funkčné oblasti vrátane, ale nie výlučne, týchto:
 - finančná pomoc;
 - pre SEVIS – Informačný systém pre študentov a výmenné pobyty – zmeny v dávkovom spracovaní študentských (F/M) a výmenných (J) víz;
 - aktualizácie formulára 1098-T za príslušné daňové roky;
 - hlásenie dávok pre veteránov;
- aktualizácie predpisov a legislatívy Spojeného kráľovstva poskytované výlučne podľa uváženia Oracle pre program Higher Education Statistics Agency (HESA) Data Futures, za príslušné vykazované roky;
- pre ostatné krajiny aktualizácie predpisov a legislatívy špecifické pre danú krajinu, poskytované výlučne podľa uváženia Oracle, za príslušné vykazované roky;
- aktualizácie zabezpečenia pre problémy, ktoré predstavujú potenciálne obchodné riziko Stupňa závažnosti 1 poskytované výlučne na základe rozhodnutia Oracle.

Táto služba je k dispozícii pre nasledujúce verzie a obdobia:

VERZIA PROGRAMU PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTIONS	DOSTUPNOSŤ
9.0	Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022

Na získanie služby Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre Campus Solutions 9.0, musí byť licencovaný program Oracle Campus Solution Zákazníka v súčasnosti podporovaný službou Software Update License & Support a musí mať minimálnu verziu PeopleTools 8.55 Codeline a Bundle 55. Služba Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre PeopleSoft Campus Solutions 9.0 sa bude poskytovať prostredníctvom služby My Oracle Support.

Ak Zákazník obnoví službu Opravy stupňa závažnosti 1 a legislatívne aktualizácie pre Campus Solutions 9.0, poplatok za obnovenie týchto služieb bude vychádzať z aktuálnych cenových podmienok platných v čase obnovenia. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll

Služba Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll (ďalej len „**Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2**“) je k dispozícii pre vybrané krajiny pre verziu 9.2 programu Oracle PeopleSoft HCM. Ak si Zákazník zaobstará službu Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2, Oracle vynaloží komerčne primerané úsilie, aby poskytla jeden (1) kalendárny rok legislatívnych aktualizácií týkajúcich sa miezd pre PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management vrátane aktualizácií na začiatku roka a na konci roka.

Služba Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2 je k dispozícii len pre príslušné mzdové moduly Oracle PeopleSoft HCM verzie 9.2 a krajiny uvedené v objednávke Zákazníka.

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach (kalendárne roky):

Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll	DOSTUPNOSŤ
PeopleSoft HCM verzia 9.2	Od 1. januára 2023 do 31. decembra 2023 Od 1. januára 2024 do 31. decembra 2024 Od 1. januára 2025 do 31. decembra 2025 <i>Plánovaný program po roku 2025</i>

Platia nasledujúce obmedzenia:

1. licencovaný program PeopleSoft HCM verzie 9.2 Zákazníka musí byť v súčasnosti podporovaný službami technickej podpory Software Update License & Support. Lokalizácie miezd pre PeopleSoft 9.2 sa budú poskytovať prostredníctvom služby My Oracle Support.
2. Akýkoľvek iný modul ako PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management, ako je uvedené vyššie, je výslovne vylúčený vrátane, ale nie výlučne, modulu Human Resource.
3. Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll nie sú kumulatívne a túto službu si Zákazník musí zaobstarať pre každý dostupný kalendárny rok bez toho, aby vynechal niektorý rok.
4. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2 nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak. Na Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2 sa nevzťahuje vyššie uvedená časť Obnovenie technickej podpory Oracle.

Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Služba Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre Oracle JD Edwards EnterpriseOne je k dispozícii pre verzie programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne uvedené v matici dostupnosti nižšie.

Ak si Zákazník na základe objednávky zaobstará službu Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre JD Edwards EnterpriseOne, Oracle poskytne jeden (1) kalendárny rok nasledujúcich služieb:

- opravy alebo náhradné riešenia pre servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1;
- aktualizácie formulára 1099 Spojených štátov amerických za príslušné daňové roky;
- aktualizácie formulára T5018 Kanady za príslušné daňové roky;
- aktualizácie zabezpečenia sa budú poskytovať výlučne podľa uváženia Oracle v prípade problémov, ktoré potenciálne predstavujú obchodné riziko Stupňa závažnosti 1.

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach:

VERZIA PROGRAMU JD EDWARDS ENTERPRISEONE	DOSTUPNOSŤ
9.1	Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022

Na získanie služby Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre Oracle JD Edwards EnterpriseOne, musia byť licencované aplikácie Oracle JD Edwards EnterpriseOne Zákazníka v súčasnosti podporované službou Software Update License & Support. Zákazník musí spustiť verziu programu JDE Tools, ktorá nespadá pod Udržiavaciu podporu, a udržiavať všetky príslušné bezpečnostné aktualizácie súvisiace s verziou programu JDE Tools Zákazníka. Opravy závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre Oracle JD Edwards EnterpriseOne sa budú poskytovať prostredníctvom služby My Oracle Support.

Ak Zákazník obnoví službu Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňových formulárov pre Oracle JD Edwards EnterpriseOne, poplatok za obnovenie týchto služieb bude vychádzať z aktuálnych cenových podmienok platných v čase obnovenia. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

Trhom riadená podpora pre Databázu Oracle 11g verzie 2

Služba Trhom riadená podpora pre Databázu Oracle 11g verzie 2 je k dispozícii pre Databázu Oracle verzie 11.2.0.4 počas nasledujúcich období:

TRHOM RIADENÁ PODPORA PRE DATABÁZU ORACLE 11GR2	SEMINÁR PLÁNOVANIA INOVÁCIÍ	DOSTUPNOSŤ (Viz obmedzenia nižšie)
Malá, stredná, veľká	Zahrnutý	Od 1. januára 2021 do 31. decembra 2021 ¹ Od 1. januára 2022 do 31. decembra 2022
Ekonomická	Nezahrnutý	Od 1. januára 2021 do 31. decembra 2021 ²

Ak si Zákazník zakúpi Trhom riadenú podporu pre Databázu Oracle 11g verzie 2, Oracle poskytne pre počet produkčných databáz 11.2.0.4 určených v objednávke:

1. Opravy závažnosti 1 a kritické bezpečnostné opravy pre produkčnú databázu 11.2.0.4 a neprodukčnú databázu 11.2.0.4 na podporu nasledujúcich požiadaviek na testovanie:
 - a. náhradné riešenia alebo opravy servisných požiadaviek Stupňa závažnosti 1 (ďalej len „SR“), ktoré Oracle dodá prostredníctvom služby My Oracle Support s vynaložením komerčne primeraného úsilia;
 - b. pravidelné kritické bezpečnostné opravy a aktualizácie podľa harmonogramu určeného Oracle poskytované výlučne podľa jej uváženia v prípade problémov, ktoré predstavujú potenciálne obchodné riziko Stupňa závažnosti 1, a s výhradou obmedzení definovaných nižšie.

¹ Predĺžená podpora sa skončila 31. marca 2021.

² Predĺžená podpora sa skončila 31. marca 2021. Ekonomická verzia je k dispozícii na obnovenie na kalendárny rok 2022 (1. januára 2022 – 31. decembra 2022) pre existujúcich zákazníkov, len ak je obnovenie zakúpené pred 1. decembrom 2021. Od 1. decembra 2021 už nebude možné zakúpiť alebo obnoviť ekonomickú verziu Trhom riadenej podpory pre Databázu Oracle 11g verzie 2.

2. Jeden seminár na plánovanie aktualizácie databázy (ďalej len „**Seminár**“), ktorý zahŕňa:
 - a. dve (2) stretnutia na diaľku s cieľom predstaviť prehľad nových funkcií zahrnutých vo verzii Databázy Oracle 19c alebo vyššej, na ktoré sa vzťahujú služby technickej podpory Software Update License & Support, a
 - b. poradenstvo a konzultácie poskytované na diaľku zo strany Oracle týkajúce sa prípravy a plánovania aktualizácie Databázy Oracle Zákazníka obmedzené na štyroch (4) účastníkov, ktorých určí Zákazník.
3. Pridelený Technik starostlivosti o zákazníkov (ďalej len „**TAM**“), ktorý slúži ako kontaktná osoba zodpovedná za eskaláciu a pomoc pri problémoch so sťahovaním alebo inštaláciou opráv.

Trhom riadená podpora pre Databázu Oracle 11g verzie 2 podlieha nasledujúcim obmedzeniam:

1. Licencovaná Databáza Oracle 11.2.0.4 Zákazníka musí byť v súčasnosti podporovaná službami technickej podpory Software Update License & Support.
2. Podpora je obmedzená na Databázu Oracle, konkrétne s výnimkou nasledujúcich možností:
 - a. akýkoľvek iný program Oracle, okrem iného vrátane Fusion Middleware, produktov Java (vrátane produktov Java zabudovaných v Databáze Oracle), Oracle Applications, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen a MySQL;
 - b. funkčné aktualizácie akéhokoľvek druhu, problémy spojené so softvérom tretích strán a certifikácie s novými verziami;
 - c. zabudované komponenty v Databáze Oracle, ktoré sa spoliehajú na nepodporované verzie produktov Java;
 - d. aktualizácie všetkých funkcií súvisiacich s kryptografiou, okrem iného vrátane protokolu Transport Layer Security (ďalej len „**TLS**“), sieťového šifrovania a iných foriem zabezpečenej komunikácie.
3. Podpora je k dispozícii len pre tieto platformy:
 - a. Bez PaaS:
 - i. Linux x86 (32-bitová a 64-bitová verzia)
 - ii. Solaris x86-64 (64-bitová verzia)
 - iii. Solaris SPARC (64-bitová verzia)
 - iv. IBM AIX on Power Systems (32-bitová a 64-bitová verzia)
 - v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
 - vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64-bitová verzia)
 - vii. Windows x86 (64-bitová verzia)
 - viii. Oracle ExaData
 - b. PaaS:
 - i. Cloudové služby Databázy Oracle v Cloudovej infraštruktúre Oracle (OCI)
 - ii. Cloudové služby Databázy Oracle v infraštruktúre Oracle Cloud@Customer
 - iii. Cloudové služby Oracle Exadata v OCI
 - iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
 - v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer
4. Všetky platformy, ktoré nie sú výslovne podporované, ako je uvedené v časti 3.a a 3.b vyššie, sú vylúčené, a to vrátane a okrem iných: Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic a Oracle SuperCluster.

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie Business Intelligence 11g Verzia 10.2

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie Business Intelligence 11.1.1.10.2 (Aplikácie BI 11g R10.2) sú k dispozícii iba pre konkrétne komponenty Aplikácií BI 11g R10.2 zahrnuté do licencie Zákazníka, ktoré sú identifikované v [Oracle Certifikačnej matici pre Aplikácie Business Intelligence 11.1.1.10.2](#), a to na obdobia uvedené nižšie:

OPRAVY STUPŇA ZÁVAŽNOSTI 1 PRE APLIKÁCIE BUSINESS INTELLIGENCE 11G VERZIA 10.2	DOSTUPNOSŤ
Aplikácie Business Intelligence 11.1.1.10.2	Od 1. augusta 2022 do 31. decembra 2023

Ak si Zákazník na základe objednávky zakúpi službu Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie BI 11g R10.2, Oracle poskytne pre Opravy stupňa závažnosti 1 počas obdobia uvedeného vyššie kritické bezpečnostné aktualizácie a poradenstvo týkajúce sa inovácií pre produkty Aplikácií BI 11g R10.2 vrátane týchto služieb:

1. náhradné riešenia alebo opravy servisných požiadaviek Stupňa závažnosti 1 (ďalej len „**SR**“), ktoré Oracle dodá prostredníctvom služby My Oracle Support s vynaložením komerčne primeraného úsilia;
2. pravidelné kritické bezpečnostné opravy a aktualizácie vo forme technických poznámok podľa harmonogramu určeného Oracle poskytované výlučne podľa uváženia Oracle v prípade problémov, ktoré predstavujú potenciálne obchodné riziko Stupňa závažnosti 1, a s výhradou obmedzení definovaných nižšie;
3. jeden (1) seminár na plánovanie aktualizácie Aplikácií BI 11g R10.2 (ďalej len „**Seminár**“), ktorý zahŕňa:
 1. dve (2) stretnutia na dial'ku s cieľom predstaviť prehľad nových funkcií zahrnutých v Aplikáciách BI 11g R10.2 alebo vyššej verzii, na ktoré sa vzťahujú služby technickej podpory Software Update License & Support;
 2. poradenstvo a konzultácie poskytované na dial'ku zo strany Oracle týkajúce sa prípravy a plánovania aktualizácie Aplikácií BI 11g R10.2 Zákazníka obmedzené na štyroch (4) účastníkov, ktorých určí Zákazník;
4. pridelený Technik starostlivosti o zákazníkov (ďalej len „**TAM**“), ktorý slúži ako kontaktná osoba zodpovedná za eskaláciu a pomoc pri problémoch so sťahovaním alebo inštaláciou opráv.

Na Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie BI 11g R10.2 sa vzťahujú nasledujúce obmedzenia a výnimky:

1. Podporované produkty Aplikácií BI 11g R10.2 Zákazníka musia byť v súčasnosti podporované službami technickej podpory Software Update License & Support.

2. Bezpečnostné opravy budú obmedzené na vysoké alebo kritické skóre Common Vulnerability Scoring System (CVSS) CVSS 7 alebo vyššie, alebo inak podľa toho, ako Oracle určí na základe vlastného uváženia.
3. Oracle vynaloží komerčne primerané úsilie na to, aby poskytla Opravy stupňa závažnosti 1 a bezpečnostné opravy a dodala pravidelné aktualizácie vo forme technických poznámok podľa vlastného uváženia tak, aby sa neprekročila štvrtročná periodicita.
4. Podpora je obmedzená na produkty Aplikácií BI 11g R10.2 obsiahnuté v licencií Zákazníka, ktoré sú uvedené v [Oracle Certifikačnej matici Aplikácií BI 11.1.1.10.2](#) a overené pomocou Java Development Kit (JDK) 7.
5. Podpora pre akékoľvek produkty Java vrátane JDK 7 je z Opráv stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie BI 11g R10.2 výslovne vylúčená. Produkty Java vrátane všetkých vyžadovaných produktov JDK 7 podliehajú osobitným podmienkam a harmonogramom podpory pre produkty Java.
6. Všetky funkčné aktualizácie, vylepšenia alebo problémy spojené so Softvérom tretích strán sú výslovne vylúčené.
7. Všetky činnosti súvisiace s certifikáciami, špecifikáciami alebo štandardmi vrátane overenia pomocou nových prehliadačov alebo verzií operačných systémov sú výslovne vylúčené.
8. Zabudované komponenty v serveri Oracle WebLogic, ktoré sa spoliehajú na nepodporované verzie produktov Java, sú vylúčené.
9. Podpora pre produkty Aplikácií BI 11g R10.2 je dostupná výhradne na platformách uvedených v [Oracle Certifikačnej matici Aplikácií Business Intelligence 11.1.1.10.2](#).

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g sú k dispozícii len pre konkrétne komponenty Fusion Middleware zahrnuté v licencií Zákazníka, ktoré sú definované v tabuľke nižšie (ďalej len „**Podporované produkty FMW 11g**“), a na obdobia uvedené ďalej v texte:

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

Ak si Zákazník na základe objednávky zakúpi Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g, Oracle poskytne pre Podporované produkty FMW 11g počas jedného (1) kalendárneho roka Opravy stupňa závažnosti 1, kritické bezpečnostné aktualizácie a poradenstvo týkajúce sa inovácií vrátane týchto služieb:

1. náhradné riešenia alebo opravy servisných požiadaviek Stupňa závažnosti 1 (ďalej len „**SR**“), ktoré Oracle dodá prostredníctvom služby My Oracle Support s vynaložením komerčne primeraného úsilia;
2. pravidelné kritické bezpečnostné opravy a aktualizácie vrátane opráv kryptografickej knižnice podľa harmonogramu určeného Oracle poskytované výlučne podľa jej uváženia v prípade problémov, ktoré predstavujú potenciálne obchodné riziko Stupňa závažnosti 1, a s výhradou obmedzení definovaných nižšie;
3. jeden (1) seminár na plánovanie aktualizácie Fusion Middleware 11g (ďalej len „**Seminár**“), ktorý zahŕňa:
 - i dve (2) stretnutia na diaľku s cieľom predstaviť prehľad nových funkcií zahrnutých vo verzii Fusion Middleware 12c alebo vyššej, na ktoré sa vzťahuje služba Software Update License& Support;
 - ii poradenstvo a konzultácie poskytované na diaľku zo strany Oracle týkajúce sa prípravy a plánovania aktualizácie Oracle Fusion Middleware 11g Zákazníka obmedzené na štyroch (4) účastníkov, ktorých určí Zákazník;

4. pridelený Technik starostlivosti o zákazníkov (ďalej len „**TAM**“), ktorý slúži ako kontaktná osoba zodpovedná za eskaláciu a pomoc pri problémoch so sťahovaním alebo inštaláciou opráv.

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Oracle Fusion Middleware 11g podliehajú nasledujúcim obmedzeniam a výnimkám:

1. Podporované produkty FMW 11g Zákazníka musia byť v súčasnosti podporované službami technickej podpory Software Update License & Support.
2. Bezpečnostné opravy budú obmedzené na vysoké alebo kritické skóre Common Vulnerability Scoring System (CVSS) CVSS 7 alebo vyššie, alebo inak podľa toho, ako Oracle určí na základe vlastného uváženia.
3. Oracle vynaloží komerčne primerané úsilie na to, aby poskytla Opravy stupňa závažnosti 1 a bezpečnostné opravy a dodala pravidelné aktualizácie ako Balíky opráv (Bundle Patches, ďalej len „**BP**“) podľa vlastného uváženia tak, aby sa neprekročila štvrtročná periodicita.
4. Podpora je obmedzená na Podporované produkty FMW 11g obsiahnuté v licencii Zákazníka, ktoré sú uvedené v tabuľke vyššie a overené pomocou Java Development Kit (JDK) 7.
5. Podpora pre akékoľvek produkty Java vrátane JDK 7 je z Opráv stupňa závažnosti 1 pre Oracle Fusion Middleware 11g výslovne vylúčená. Produkty Java vrátane všetkých vyžadovaných produktov JDK 7 podliehajú osobitným podmienkam a harmonogramom podpory pre produkty Java.
6. Všetky funkčné aktualizácie, vylepšenia alebo problémy spojené so Softvérom tretích strán vrátane aktualizácií funkcií súvisiacich s kryptografiou sú výslovne vylúčené.
7. Všetky činnosti súvisiace s certifikáciami, špecifikáciami alebo štandardmi vrátane akýchkoľvek kryptografických API, ako aj overenie pomocou nových prehliadačov alebo verzií operačných systémov, sú výslovne vylúčené.
8. Zabudované komponenty v serveri Oracle WebLogic, ktoré sa spoliehajú na nepodporované verzie produktov Java, sú vylúčené.
9. Podpora pre Podporované produkty FMW 11g je k dispozícii len pre nasledujúce platformy. Všetky platformy musia mať verzie aktuálne podporované výrobcom s Podporou opravy chýb.
 - a. Linux 5
 - b. AIX
 - c. Red Hat EL

Služby podpory pre Oracle Linux

Oracle ponúka zákazníkom služby podpory systému Oracle Linux bez ohľadu na to, či používajú programy Oracle alebo nie. Informácie o dostupných službách nájdete v Podmienkach podpory pre systémy Oracle Linux a Oracle VM, ktoré sú k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Služby podpory pre OracleVM

Oracle ponúka zákazníkom služby podpory systému Oracle VM bez ohľadu na to, či používajú programy Oracle alebo nie. Informácie o dostupných službách nájdete v Podmienkach podpory pre systémy Oracle Linux a Oracle VM, ktoré sú k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Podpora pre programy Oracle Utilities Live Energy Connect

Ak si Zákazník na základe objednávky zakúpil služby podpory pre Programy Oracle Utilities Live Energy Connect pred 3. augustom 2020, Oracle poskytne služby tak, ako sú opísané v [Podmienkach technickej podpory pre softvér Oracle pre programy Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Ak je objednávka Zákazníka na služby podpory pre programy Oracle Utilities Live Energy Connect datovaná po 3. auguste 2020 a ak nie je v objednávke uvedené inak, Oracle bude poskytovať tieto služby podľa opisu v aktuálnych Podmienkach technickej podpory pre softvér Oracle.

6. WEBOVÉ SYSTÉMY PODPORY PRE ZÁKAZNÍKOV

My Oracle Support

My Oracle Support je webová lokalita Oracle určená na podporu Zákazníkov v súvislosti s podporou pre softvér. Na prístup k portálu My Oracle Support sa vzťahujú [Podmienky používania portálu podpory Oracle](#) zverejnené na webovej lokalite My Oracle Support. Podmienky portálu podpory Oracle môže Oracle kedykoľvek na základe vlastného uváženia zmeniť. Na portál My Oracle Support môžu mať prístup výhradne určené technické kontaktné osoby Zákazníka.

Nasledujúce programy Oracle nie sú v súčasnosti podporované v rámci služby My Oracle Support: Phase Forward (t. j. InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) a LabPas), Nimbula a MS CRM (pre systémy MICROS).

Webovú zákaznícku podporu pre vyššie uvedené programy Phase Forward nájdete na stránke [Podpora pre programy Health Sciences License](#).

Oracle Unbreakable Linux Network

Prístup k sieti Oracle Unbreakable Linux Network je súčasťou služieb technickej podpory Software Update License & Support pre program Audit Vault and Database Firewall (v minulosti známy ako programy Database Firewall and Database Firewall Management Server).

7. NÁSTROJE POUŽÍVANÉ NA VYKONÁVANIE SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY

Oracle môže sprístupniť nástroje na spoluprácu (napríklad nástroje, ktoré Oracle umožňujú so súhlasom Zákazníka získať prístup k počítačovému systému Zákazníka (napr. Oracle Web Conferencing)) a softvérové nástroje (napríklad nástroje, ktoré pomáhajú so zberom a prenosom konfiguračných údajov (napr. Oracle Configuration Manager)), ktoré pomôžu pri riešení problémov. Tieto nástroje sú licencované v súlade s [Podmienkami používania portálu podpory Oracle](#) a môžu sa na ne vzťahovať ďalšie podmienky, ktoré sa poskytujú spolu s nástrojmi. Niektoré nástroje sú určené na zhromažďovanie informácií týkajúcich sa konfigurácie počítačového prostredia Zákazníka (ďalej len „**Údaje nástrojov**“) a nemajú prístup k žiadnym osobne identifikovateľným údajom (okrem kontaktných údajov technickej podpory) alebo podnikovým súborom s údajmi, ktoré sú uložené

v počítačovom prostredí Zákazníka. Používaním týchto nástrojov Zákazník vyjadruje súhlas s prenosom Údajov nástrojov Zákazníka k Oracle na účely poskytnutia reaktívnych aj proaktívnych služieb technickej podpory. Okrem toho môže Oracle použiť Údaje nástrojov, aby Zákazníkovi pomohla spravovať portfólio produktov Oracle Zákazníka, na účely súladu licencií a služieb a aby Oracle mohla vylepšiť svoju ponuku produktov a služieb.

Niektoré nástroje môžu byť navrhnuté tak, aby sa automaticky alebo pravidelne pripájali, a Zákazník nemusí pri pripojení dostať samostatné oznámenie. Zákazník je zodpovedný za udržiavanie telekomunikačnej brány, prostredníctvom ktorej nástroje preposielajú Údaje nástrojov Oracle. Používanie nástrojov je dobrovoľné. Ak však Zákazník odmietne nástroje používať, Oracle nemusí byť schopná Zákazníkovi poskytnúť služby technickej podpory.

Ďalšie podrobnosti o niektorých aktuálnych nástrojoch, ktoré Oracle používa na poskytovanie služieb technickej podpory, o zhromažďovaných údajoch a o tom, ako sa tieto údaje používajú, sú uvedené v dokumente Globálne bezpečnostné postupy Oracle pre podporu zákazníkov a na portáli My Oracle Support. Okrem toho môže Zákazník kontaktovať zástupcu predaja Oracle alebo zavolať do miestnej pobočky pre zákaznícku podporu, kde sa dozvie ďalšie podrobnosti o nástrojoch a ich dostupnosti.

Ak Oracle v dokumentácii k nástrojom, pravidlách technickej podpory, objednávke alebo súbore readme výslovne uvádza, že nástroj sa poskytuje v zmysle samostatných licenčných podmienok (ďalej len „**Samostatné podmienky**“), potom sa na prístup k nástroju a používanie nástroja zo strany Zákazníka budú vzťahovať dané Samostatné podmienky. Na základe dokumentácie k nástrojom alebo súboru readme môže byť na prístup k nástrojom alebo na ich spustenie potrebné použiť vložený softvér tretej strany alebo softvér tretej strany, ktorý je licencovaný v zmysle Samostatných podmienok (napríklad Mozilla a LGPL). Právo Zákazníka na používanie nástroja alebo softvéru licencovaného v zmysle Samostatných podmienok nebude žiadnym spôsobom obmedzené ani modifikované zmluvou Zákazníka s Oracle.

8. GLOBÁLNE POSTUPY OCHRANY ÚDAJOV PRI ZÁKAZNÍCKEJ PODPORE

V rozsahu, v akom Zákazník poskytne Oracle osobné údaje, keď Oracle poskytuje služby technickej podpory, bude Oracle postupovať v súlade s nasledujúcimi dokumentami:

- Oracle Podmienky ochrany údajov pri poskytovaní služieb, ktoré sú dostupné na adrese <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; a
- platná verzia Oracle Zmluvy o spracovaní osobných údajov pre Služby Oracle, ktorá je dostupná na adrese <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

Pri poskytovaní služieb technickej podpory bude Oracle taktiež dodržiavať platné administratívne, fyzické, technické a iné bezpečnostné opatrenia opísané v dokumente [Globálne bezpečnostné postupy pre podporu zákazníkov \(PDF\)](#). Globálne bezpečnostné postupy pre podporu zákazníkov sa môžu meniť podľa uváženia Oracle. Oracle však nebude významným spôsobom znížovať úroveň bezpečnosti uvedenú v Globálnych bezpečnostných postupoch pre podporu zákazníkov počas obdobia poskytovania týchto služieb technickej podpory. Zákazníkovi sa odporúča, aby si tieto Globálne bezpečnostné postupy pre podporu zákazníkov príležitostne prečítal. Zoznam vykonaných zmien je dostupný v dokumente [Vyhlásenie o zmenách \(PDF\)](#).

Upozorňujeme, že služby technickej podpory nie sú navrhnuté tak, aby boli v súlade so špeciálnymi bezpečnostnými opatreniami alebo opatreniami na ochranu súkromia, ktoré sú potrebné na ukladanie a spracúvanie určitých typov citlivých údajov. Zákazník musí zaistiť, aby neposielal žiadne citlivé údaje,

ako napríklad chránené zdravotnícke údaje alebo údaje o platobných kartách, ktoré si vyžadujú bezpečnostné opatrenia alebo opatrenia na ochranu súkromia, ktoré sú prísnejšie alebo iné ako tie, ktoré sú uvedené v dokumente [Globálne bezpečnostné postupy pre podporu zákazníkov \(PDF\)](#). Informácie o tom, ako možno odstrániť citlivé údaje zo súboru odosielaných údajov, sú dostupné na portáli My Oracle Support, [ID dok. 1227943.1](#).

Bez ohľadu na vyššie uvedené obmedzenie, ak by Zákazník chcel Oracle odoslať osobné údaje, na ktoré sa vzťahujú Príslušné európske právne predpisy o ochrane údajov (tak, ako je tento pojem definovaný v Oracle Zmluve o spracovaní osobných údajov pre Služby Oracle), alebo chránené zdravotné údaje (ďalej len „PHI“) v zmysle zákona USA o prenosnosti a zúčtovateľnosti zdravotného poistenia (ďalej len „HIPAA“), v rámci prijímania služieb technickej podpory, musí:

- v prípade PHI uzavrieť zmluvu s obchodným spoločníkom na účely zákona HIPAA (ak je to potrebné) s Oracle, ktorá bude špecificky odkazovať na služby technickej podpory Zákazníka a pokrývať ich;
- odoslať osobné údaje, na ktoré sa vzťahujú príslušné európske právne predpisy o ochrane údajov, alebo PHI len v prílohe k servisnej požiadavke na zákazníckom portáli My Oracle Support;
- zaistiť, aby v obsahu servisných požiadaviek neboli zahrnuté žiadne osobné údaje, na ktoré sa vzťahujú Príslušné európske právne predpisy o ochrane údajov, alebo PHI (okrem kontaktných údajov potrebných na to, aby Oracle dokázala reagovať na servisné požiadavky);
- keď ho portál My Oracle Support vyzve, uviesť, že príloha servisnej požiadavky môže obsahovať osobné údaje, na ktoré sa vzťahujú Príslušné európske právne predpisy o ochrane údajov (na portáli My Oracle Support môžu byť tiež označené ako „**Osobné údaje EHP**“), alebo PHI.

9. DEFINÍCIE STUPŇOV ZÁVAŽNOSTI

Servisné požiadavky pre podporované programy Oracle môže Zákazník predkladať online prostredníctvom webových systémov zákazníckej podpory Oracle alebo telefonicky. Zákazník vyberie stupeň závažnosti servisnej požiadavky, ktorý by mal vychádzať z definícií stupňov závažnosti uvedených nižšie.

Závažnosť 1 (Kritický výpadok)

Produkčné použitie pre podporované programy Zákazníka sa zastavilo alebo je natoľko vážne ohrozené, že Zákazník nemôže vhodne pokračovať v práci. Zákazník má úplný výpadok služieb. Prevádzka je pre podnik kľúčová a ide o núdzovú situáciu. Servisná požiadavka Stupňa závažnosti 1 vykazuje minimálne jednu z nasledujúcich vlastností:

- údaje sú poškodené,
- kritická zdokumentovaná funkcia nie je dostupná,
- systém dlhodobo mrzne, čím spôsobuje neprijateľné alebo neurčité omeškania v zdrojoch alebo odpovediach,
- systém spadol a opakovane padá po pokusoch o reštartovanie.

Oracle vynaloží primerané úsilie na to, aby na servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1 zareagovala do jednej (1) hodiny. Informácie o odozve v prípade služieb Oracle Communications Network Software Premier Support a Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support nájdete v častiach Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support a Oracle Communications Network Software & Sustaining Support vyššie.

Pokiaľ nie je uvedené inak, Oracle poskytuje 24-hodinovú podporu pre servisné požiadavky Stupňa závažnosti 1 pre podporované programy (OSS bude pracovať nonstop až do vyriešenia problému), ak bude Zákazník s OSS v aktívnom kontakte v záujme vyriešenia Zákazníkovej servisnej požiadavky Stupňa závažnosti 1. Zákazník musí OSS poskytnúť počas tohto nepretržitého obdobia kontakt buď na pracovisku, alebo telefonicky, ktorý bude pomáhať so zberom údajov, testovaním a implementáciou opráv. Od Zákazníka sa požaduje, aby tento stupeň závažnosti stanovil s mimoriadnou opatrnosťou, aby mohol byť odôvodneným prípadom Stupňa závažnosti 1 pridelený potrebný počet pracovníkov zo strany Oracle.

Závažnosť 2 (Významné obmedzenie)

Zákazník má výpadok služieb. Dôležité funkcie sú nedostupné bez prijateľného náhradného riešenia; prevádzka však dokáže fungovať v obmedzenom režime.

Závažnosť 3 (Technický problém)

Zákazník má menší výpadok služieb. Výpadok spôsobuje nepríjemnosti a na obnovenie funkcií sa môže vyžadovať náhradné riešenie.

Závažnosť 4 (Všeobecné poradenstvo)

Zákazník požaduje informácie, vylepšenie alebo objasnenie dokumentácie súvisiacej so softvérom, avšak situácia nemá vplyv na prevádzku softvéru. Zákazník nemá výpadok služieb. Výsledok nemá vplyv na prevádzku systému.

10. ŠPECIFICKÉ PODMIENKY PODPORY PRE HYPERION A AGILE

V prípade objednávok zadanych na základe rámcovej zmluvy Hyperion alebo rámcovej zmluvy Agile sa na objednané služby technickej podpory vzťahujú tieto podmienky.

Záruky, vyhlásenia o vylúčení zodpovednosti a jediné nároky

Oracle zaručuje, že služby technickej podpory budú poskytované profesionálnym spôsobom v súlade so štandardmi v danom odvetví. Uplatnenie záruky na služby technickej podpory je Zákazník povinný oznámiť písomne Oracle v priebehu deväťdesiatich (90) dní od poskytnutia chybných služieb technickej podpory.

PRI AKOMKOL'VEK PORUŠENÍ UVEDENÝCH ZÁRUK JE JEDINÝM NÁROKOM ZÁKAZNÍKA A JEDINOU ZODPOVEDNOSŤOU ORACLE OPĽATOVNÉ VYKONANIE CHYBNÝCH SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY, ALEBO, AK ORACLE NEDOKÁŽE PODSTATNE NAPRAVIŤ PORUŠENIE OBCHODNE PRIJATEĽNÝM SPÔSOBOM, ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNENÝ PRÍSLUŠNÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY UKONČIŤ A ZÍSKAŤ SPÄŤ POPLATKY ZAPLATENÉ ORACLE ZA CHYBNÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY.

V ROZSAHU POVOLENOM ZÁKONOM SÚ TIETO ZÁRUKY VÝLUČNÉ A NAHRÁDZAJÚ VŠETKY OSTATNÉ EXPLICITNÉ ALEBO IMPLICITNÉ ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI, USPOKOJIVEJ KVALITY A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL.

Obmedzenie zodpovednosti

ŽIADNA ZO STRÁN NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE NEPRIAME, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNE, TRESTNÉ ANI NÁSLEDNÉ ŠKODY, ANI ZA STRATU ZISKU, OBRATU, DÁT, ANI ZA ŠKODY A STRATY SÚVISIACE S POUŽÍVANÍM DÁT. MAXIMÁLNA ZODPOVEDNOSŤ ORACLE ZA AKÉKOL'VEK ŠKODY VZNIKNUTE NA ZÁKLADE OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKA ALEBO V SÚVISLOSTI

S ŇOU, A TO ÚMYSELNE, NA ZÁKLADE PREČINU ALEBO INÝM SPÔSOBOM, SA OBMEDZUJE NA PLATBY ZA SLUŽBY, KTORÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ORACLE NA ZÁKLADE TEJTO OBJEDNÁVKY. V PRÍPADE, ŽE ŠKODA VZNIKLA NA ZÁKLADE POUŽÍVANIA SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY, JE NÁHRADA ŠKODY OBMEDZENÁ DO VÝŠKY UHRADENEJ PLATBY ZA SLUŽBU TECHNICKEJ PODPORY, KTORÁ TVORÍ DÔVOD VZNIKU ZODPOVEDNOSTI.

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

Dôvernosc

Na základe objednávky Zákazníka môžu zmluvné strany získať prístup k informáciám, ktoré sú dôverné (ďalej len „**Dôverné informácie**“). Strany sa zaväzujú, že zverejnia len informácie potrebné na splnenie záväzkov na základe objednávky Zákazníka. Za dôverné informácie sa považujú len podmienky a ceny uvedené v objednávke Zákazníka a všetky informácie, ktoré sú pri odovzdaní daných informácií jasne označené ako dôverné.

Medzi dôverné informácie príslušnej strany nepatria informácie, ktoré a) sú alebo sa stanú súčasťou verejnej sféry bez konania alebo opomenutia druhej strany, b) boli v právoplatnom vlastníctve druhej strany pred ich poskytnutím a táto druhá strana ich nezískala priamo alebo nepriamo od strany, ktorá informácie poskytla, c) boli zákonným spôsobom poskytnuté druhej strane treťou stranou bez obmedzenia týkajúceho sa ich zverejnenia, alebo d) druhá strana nezávisle vyvodila.

Strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách druhej strany počas obdobia troch (3) rokov od dátumu ich poskytnutia. Obe strany sa zaväzujú, že sprístupnia Dôverné informácie iba tým zamestnancom alebo zástupcom, ktorí sú povinní ich chrániť pred neoprávneným zverejnením. Toto ustanovenie nebráni žiadnej zo zmluvných strán vo zverejnení podmienok alebo cien stanovených podľa objednávky Zákazníka na účely akéhokoľvek súdneho konania, ktoré vznikne na základe objednávky Zákazníka alebo v súvislosti s ňou, ani v poskytnutí Dôverných informácií federálnemu či štátnemu vládnomu orgánu na základe zákonných povinností.

11. KONTAKTNÉ ÚDAJE

Telefónne čísla a kontaktné údaje sú dostupné na webovej lokalite podpory Oracle na tejto [adrese](#).