

Číslo zmluvy Objednávateľa: 2023-0188-1214610

Číslo zmluvy Poskytovateľa: C99231413

ZMLUVA NA DODÁVKU LICENCIÍ ORACLE

uzavretá podľa §269 a nasl. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)
(ďalej len „Zmluva“)

I. ZMLUVNÉ STRANY

1.1 Objednávateľ : **Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a. s.**

Mlynské nivy 59/A

824 84 Bratislava

Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sa, vložka č. 2906/B

IČO: 35 829 141

DIČ: 2020261342

IČ DPH: SK2020261342

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s. Bratislava

Číslo účtu: 2620191900/1100

IBAN: SK301100 0000 0026 2019 1900

SWIFT: TATRSKBX

Menom spoločnosti koná: Ing. Jaroslav Vach, MBA, predseda predstavenstva
Marián Širanec, MBA, podpredseda predstavenstva

Osoby oprávnené rokovať vo veciach:

zmluvných: Ing. Richard Rečlo, výkonný riaditeľ sekcie prevádzky a správy ICT

technických: Ing. Peter Kušnír, vedúci odboru riadenia a správy ICT infraštruktúry
(ďalej aj ako „Objednávateľ“ alebo „SEPS“)

1.2 Poskytovateľ: **Unicorn Systems SK s. r. o.**

Central 5, Ševčenkova 34, 851 01 Bratislava

Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel:
Sro, vložka č. 19570/B

IČO: 35 771 917

DIČ: 2020275565

IČ DPH: SK2020275565

Bankové spojenie: Komerční banka, a.s., pobočka zahraničnej banky

Číslo účtu : 2757 9857 0207/8180

IBAN: SK81 8100 0000 2757 9857 0207

SWIFT/BIC: KOMBSKBAXXX

Menom spoločnosti koná: Ing. Petr Zdráhal, Mgr. Tomáš Hudec

Osoby oprávnené konať vo veciach:

zmluvných: Ing. Barbora Slančová

technických: Ing. Jiří Krkoška

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spoločne aj ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito aj ako „Zmluvná strana“)

II. PREAMBULA

- 2.1 Z dôvodu potreby zabezpečenia licencií Oracle a poskytnutia štandardnej technickej podpory na 1 rok sa Zmluvné strany dohodli na uzatvorení tejto Zmluvy.
- 2.2 Podkladom pre uzatvorenie tejto Zmluvy je výberové konanie a ponuka Poskytovateľa ako úspešného uchádzača zo dňa 1.8.2023.

III. PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Poskytovateľ sa na základe tejto Zmluvy zaväzuje Objednávateľovi dodať licencie ORACLE podľa Prílohy č. 1 – Zoznam licencií Oracle a poskytnúť služby technickej podpory na jeden rok.
- 3.2 Technická podpora k licenciám uvedeným v bode 3.1 bude poskytovaná v súlade s „Podmienkami technickej podpory pre softvér Oracle“ spoločnosti ORACLE v platnom znení, ktoré tvoria Prílohu č. 2 tejto Zmluvy.
- 3.3 Právo na používanie licencií, vynímajúc právo na odpredaj predmetných licencií, ktoré budú dodané na základe tejto Zmluvy, bude mať aj dcérska spoločnosť OKTE, a.s., Mlynské nivy 48, Bratislava 821 09, IČO: 45 687 862.
- 3.4 Objednávateľ sa zaväzuje licencie prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú zmluvnú cenu v súlade s článkom V tejto Zmluvy.

IV. ČAS A MIESTO PLNENIA

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Objednávateľovi licencie Oracle, špecifikované v bode 3.1 tejto Zmluvy a umožniť mu používať softvér ORACLE, najneskôr v lehote do 14 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.2 Zmluva sa uzatvára na obdobie jedného roka od nadobudnutia jej účinnosti.
- 4.3 Poskytovateľ začne poskytovať Technickú podporu podľa bodu 3.2 tejto Zmluvy, odo dňa dodania licencií, uvedeného na „Preberacom protokole“, po dobu trvania tejto Zmluvy.
- 4.4 Závazok dodať licencie je splnený ich protokolárnym odovzdaním a prevzatím zástupcami oboch Zmluvných strán oprávnenými rokovať vo veciach technických.
- 4.5 Miestom plnenia realizácie a odovzdania predmetu Zmluvy je sídlo Objednávateľa.

V. CENA

- 5.1 Cena za predmet Zmluvy v rozsahu článku III. tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán podľa § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 5.2 Cena za dodanie Licencií podľa bodu 3.1 je 340 584,02 EUR bez DPH
(slovom: tristoštyridsaťtisícpäťstoosemdesiatštyri EUR a 2 centy EUR) bez DPH.
- 5.3 K cene bude fakturovaná DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o DPH“).
- 5.4 V cene dohodnutej podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa.

VI. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Poskytovateľ vystaví faktúru v zmysle tejto Zmluvy do 15 dní po dodaní licencií a to vo výške ceny uvedenej v bode 5.2 tejto Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry bude „Preberací protokol“ podpísaný zodpovednými osobami oprávnenými konať vo veciach technických za obe Zmluvné strany v zmysle tejto Zmluvy. Fakturácia sa uskutoční v mene EUR. Za deň vzniku daňovej povinnosti sa považuje deň prevzatia licencií preberacím protokolom Objednávateľom.
- 6.2 Faktúra sa považuje za doručení v listinnej (tlačenej) forme na adresu sídla Objednávateľa a v elektronickej forme výlučne na adresu efaktury@sepsas.sk. Elektronická faktúra

doručená na inú e-mailovú adresu sa nepovažuje za elektronickú faktúru doručení Objednávateľovi v zmysle tejto Zmluvy.

- 6.3 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z.z o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“), označenie čísla Zmluvy podľa evidencie Objednávateľa a číslo bankového účtu v tvare IBAN. Súčasťou faktúry je protokol o odovzdaní a prevzatí licencií podpísaný obidvoma Zmluvnými stranami.
- 6.4 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 6.3 tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 6.5 Lehota splatnosti faktúr je 30 dní od ich doručenia Objednávateľovi.
- 6.6 Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas v zmysle ustanovenia § 71 ods. 1 písm. b) zákona o DPH, aby vystavoval a spracúval faktúry v elektronickej forme, za podmienky predchádzajúceho informovania Objednávateľa o používaní elektronickej formy fakturácie v zmysle bodu 6.7 Zmluvy.
- 6.7 Do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi, či bude pri fakturácii podľa tohto zmluvného vzťahu používať elektronickú formu alebo listinnú (tlačenú) formu faktúr. Písomné oznámenie Poskytovateľa o forme spôsobu fakturácie sa považuje za záväznú dňom jeho doručenia Objednávateľovi.
- 6.8 Ak si Poskytovateľ, nesplní riadne a včas svoju povinnosť podľa bodu 6.7 tejto Zmluvy, za záväznú formu fakturácie sa považuje listinná (tlačená) forma.
- 6.9 Poskytovateľ je oprávnený písomne požiadať Objednávateľa o zmenu formy fakturácie aj v priebehu trvania zmluvného vzťahu. Spôsob fakturácie sa považuje za zmenený odo dňa písomného potvrdenia zmeny spôsobu fakturácie zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi.

VII. PODMIENKY VYKONANIA DIELA

Povinnosti Zmluvných strán

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že dodá predmet Zmluvy v lehote a za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
- 7.2 Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa.
- 7.3 Objednávateľ nadobúda právo užívať licencie Oracle dodané podľa tejto Zmluvy ich prevzatím v mieste dodania, t.j. po podpísaní „Preberacieho protokolu“ oprávnenými zamestnancami zmluvných strán v zmysle tejto Zmluvy.
- 7.4 Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú dodržiavať „Podmienky technickej podpory pre softvér Oracle“ spoločnosti ORACLE v platnom znení, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

VIII. SANKCIE

- 8.1 V prípade, že Poskytovateľ nedodrží termín plnenia uvedený v bode 4.1 tejto Zmluvy, pokiaľ toto omeškanie nie je zapríčinené Objednávateľom, môže si Objednávateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR za každý, aj začatý, deň omeškania.
- 8.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou zmluvnej ceny na základe doručenej faktúry má Poskytovateľ právo na uplatnenie úroku z omeškania vo výške 1M EURIBOR + 8% p.a. z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Pre výpočet úroku pri 360-dňovom účtovnom roku sa použije hodnota 1M EURIBOR, ktorá je platná k prvému dňu omeškania s platbou. Ak 1M EURIBOR nedosiahne kladnú hodnotu (záporná hodnota), pri výpočte úroku sa použije 1M EURIBOR rovný nule.
- 8.3 Poskytovateľ nesie objektívnu zodpovednosť za škody, ktoré spôsobí Objednávateľovi pri plnení alebo v súvislosti s ním. Postup pri uplatňovaní náhrady škody sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Zaplatením sankcie podľa tejto zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody podľa ustanovení Obchodného zákonníka.

- 8.4 Nárok na zmluvnú pokutu podľa tohto článku tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný uplatniť si u Poskytovateľa písomnou formou. Uplatnením zmluvnej pokuty nezaniká Objednávateľovi právo na náhradu škody spôsobenej Poskytovateľom porušením zmluvných povinností. Zmluvná strana je oprávnená požadovať aj náhradu škody prevyšujúcu zmluvnú pokutu.

X. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 9.1 V tejto Zmluve "dôverné informácie" znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo môžu týkať dodávky licencií a ich technickej podpory, vrátane a bez obmedzenia všetkých údajov a informácií, dokumentov a správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, fotografií, výkresov, špecifikácií, softvérových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich alebo zahrňujúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať.
- 9.2 Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k zabezpečeniu primeranej úrovne dôvernosti informácií definuje Príloha č. 3 tejto Zmluvy.

X. AUTORSKÉ PRÁVA

- 10.1 Autorské práva sa riadia zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“).
- 10.2 Poskytovateľ prehlasuje, že neporušuje autorské práva tretích osôb.

XI. UKONČENIE ZMLUVY

- 11.1 Zmluvu je možné ukončiť dohodou Zmluvných strán alebo odstúpením od tejto Zmluvy.
- 11.2 Podstatným porušením Zmluvy v zmysle ustanovení § 344 a nasl. Obchodného zákonníka a teda dôvodom na okamžité odstúpenie od tejto Zmluvy sa považuje:
- 11.2.1 nedodržanie termínu dodania licencií podľa bodu 4.1 tejto Zmluvy o viac ako 30 kalendárnych dní,
- 11.2.2 ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.
- 11.3 Nepodstatným porušením tejto Zmluvy sa rozumie nedodržanie ostatných zmluvných povinností podľa tejto Zmluvy než povinností podľa predchádzajúceho bodu. Na nepodstatné porušenie tejto Zmluvy Objednávateľ Poskytovateľa písomne upozorní. Opakované porušenie povinností, na ktorej porušenie bol Poskytovateľ písomne upozornený, je dôvodom na okamžité odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy.
- 11.4 Odstúpenie od tejto Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od tejto Zmluvy druhej Zmluvnej strane.

XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvoma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia tejto Zmluvy v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 12.2 Nakoľko spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení (ďalej aj ako „Zákon o slobode informácií“), Zmluvné strany sú oboznámené s tým, že Zmluva a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý

pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.

- 12.3 Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve, riadia sa ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanoveniami ostatných súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 12.4 Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme dodatkov k tejto Zmluve.
- 12.5 Táto Zmluva je vypracovaná v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zo Zmluvných strán dostane po jednom vyhotovení.
- 12.6 Pre prípad sporu na základe tejto Zmluvy sa dojednáva príslušnosť slovenského súdu.
- 12.7 Ak by niektoré z ustanovení tejto Zmluvy bolo, alebo sa stalo neúčinným, neplatným, nezákonným alebo nevykonateľným (ďalej aj ako "vada pôvodného ustanovenia"), nebude tým dotknutá, ani obmedzená platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že takto dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy nahradia novým ustanovením, ktoré netrpí vadou pôvodného ustanovenia a v čo najvyššej možnej miere zodpovedá duchu a účelu úpravy práv a povinností, obsiahnutých v zrušenom ustanovení.
- 12.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a predstavuje prejav ich vôle, ktorý je urobený slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, a ktorý nie je urobený v omyle a svojím obsahom alebo účelom neodporuje alebo neobchádza zákon. Ďalej Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na uzatvorenie tejto Zmluvy a jej plnenie je možné, sú oboznámené s jej obsahom a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho k tejto Zmluve pripájajú svoje podpisy.
- 12.9 Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy vyhlasuje, že :
 - a) nie je ruský štátny podnik alebo fyzická osoba s pobytom v Rusku,
 - b) nie je právnická osoba, subjekt alebo orgán usadený v Rusku, právnická osoba, subjekt alebo orgán, ktoré z viac ako 50 % priamo alebo nepriamo vlastní subjekt uvedený v písmene a) tohto odseku,
 - c) nie je právnická alebo fyzická osoba, subjekt alebo orgán, ktoré konajú v mene alebo na základe pokynov subjektu uvedeného v písmene a) alebo b) tohto odseku.
- 12.10 Poskytovateľ je povinný oznámiť bez zbytočného odkladu Objednávateľovi akékoľvek zmeny, ktoré majú za následok zmeny v rámci jeho vlastníckej alebo organizačnej štruktúry, ktoré by mali za následok porušenie jeho vyhlásenia v zmysle bodu 12.9, a to kedykoľvek od podpisu tejto zmluvy a počas trvania zmluvného vzťahu.
- 12.11 S poukazom na skutočnosť, že v rámci diela môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, zhotoviteľ je povinný zhotoviť dielo tak, aby bolo plne v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov, ktoré ukladajú nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (spolu ďalej len **„Legislatíva o ochrane osobných údajov“**) v znení ich prípadných neskorších zmien. Zhotoviteľ je povinný zhotoviť dielo tak, aby najmä avšak nielen obsahovalo účinné bezpečnostné, technické, resp. iné ďalšie opatrenia s cieľom zaistiť čo možno najvyššiu úroveň bezpečnosti a ochrany osobných údajov vyžadovanú Legislatívou o ochrane osobných údajov.
- 12.12 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s dokumentom spoločnosti SEPS s názvom „Politika ochrany osobných údajov v spoločnosti Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.“ zverejnenom na webovej stránke spoločnosti SEPS www.sepsas.sk, ktorého obsahom sú informačné povinnosti a ďalšie fakty o spracúvaní osobných údajov fyzických osôb zo strany spoločnosti SEPS v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov)

a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

12.13 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:

Príloha č. 1 - Zoznam licencií a kalkulácia ceny,

Príloha č. 2 - Podmienky technickej podpory pre softvér Oracle

Príloha č. 3 - Všeobecné podmienky zachovávaní mlčanlivosti.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
Ing. Jaroslav Vach, MBA
predseda predstavenstva

.....
Ing. Petr Zdráhal
konateľ

.....
Marián Širanec, MBA
podpredseda predstavenstva

.....
Mgr. Tomáš Hudec
konateľ

Zoznam licencií a kalkulácia ceny

Názov Oracle produktu	Počet	Jedn. cena aj s prvoročnou podporou bez DPH	Cena aj s prvoročnou podporou bez DPH spolu
Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	2	7 155,13	14 310,26
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	12	4 701,94	56 423,28
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	12	19 421,06	233 052,72
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	12	3 066,48	36 797,76
Cena celkom bez DPH			340 584,02

ORACLE

Podmienky technickej podpory pre softvér Oracle

Dátum nadobudnutia účinnosti: 7. júla 2023

Obsah

1. Prehľad	4
Využívanie Služieb	4
2. Podmienky podpory	4
Poplatky za technickú podporu	4
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	13
Služby technickej podpory Software Update License & Support	13
Predĺžená podpora	16
Udržiavacia podpora	16
Podpora Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support	18
Podpora Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support	20
5. Ďalšie služby podpory dostupné na zakúpenie	21
Baliček podpory Incident Server Support Package	21
Podpora Oracle Java Development Tools Support	22
Podpora Oracle Developer Studio Tools Support	22
Podpora Oracle Application Development Framework Essentials Support	23
Podpora Java SE Support a Java SE Support pre nezávislých dodávateľov softvéru	23
Podpora Oracle Java Embedded Development Support a Oracle Java Embedded Suite Development Support	23
Podpora Oracle Solaris 10 Container Support	24
Podpora NoSQL Database Community Edition Support	24
Baličky servisných požiadaviek	24
Služby zamerané na úspech zákazníkov	25
Kľúčové opravy a obmedzené aktualizácie pre Oracle E-Business Suite	25
Helpdesk a monitoring pre Oracle Hospitality Cruise	27

Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite	27
Opravy stupňa závažnosti 1 a aktualizácie daňového formulára 1099 Spojených štátov pre PeopleSoft HCM a FSCM	27
Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll	29
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie Business Intelligence 11g Verzia 10.2	29
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g	31
Služby podpory pre Oracle Linux	33
Služby podpory pre Oracle VM	33
Služby podpory pre Oracle Verrazzano	33
Podpora pre programy Oracle Utilities Live Energy Connect	33
6. Webové systémy podpory pre Zákazníkov	34
Portál My Oracle Support	34
Portál zákaznickej podpory pre pohostinské a reštauračné služby	34
Oracle Unbreakable Linux Network	34
7. Nástroje používané na vykonávanie služieb technickej podpory	34
8. Globálne postupy ochrany údajov pri zákaznickej podpore	35
9. Definície stupňov závažnosti	36
10. Špecifické podmienky podpory pre Hyperion a Agile	37
11. Kontaktné údaje	38

1. PREHLAD

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 zákaznickej podpory Oracle, ako je opísané v časti [Webové systémy zákaznickej 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 Zákazníckej 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 licencie. 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 rovnať 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 reprodukovať, 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 Úrovnne 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 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. Kompletné 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 11.1.1.10.2:** 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, Compliance Management 8.0 a Enterprise Risk and Finance 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.
- 19. Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od decembra 2021 do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 20. Oracle Communications LSMS 13.5.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od decembra 2021 do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 21. Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od decembra 2021 do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
- 22. Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od novembra 2021 do apríla 2024. Počas tohto

- obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa popisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
23. **Oracle GoldenGate (GG) for Oracle, Non Oracle a Mainframe 19.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od mája 2024 do apríla 2025. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 24. **Oracle GoldenGate (GG) for Big Data 19.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od mája 2024 do apríla 2025. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 25. **Oracle Stream Analytics 19.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od októbra 2023 do apríla 2025. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 26. **Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 a novšie verzie:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od júla 2023 do decembra 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 27. **Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie od januára 2022 do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 28. **Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 29. **Oracle Communications Policy Management 12.6:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 30. **MetaSolv Solution 6.3.1:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený od **1. januára 2026 do 31. decembra 2027**. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.
 31. **Oracle Communications User Data Repository 12.11.2:** Poplatok za Predĺženú podporu bude zrušený na obdobie do apríla 2024. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu podľa opisu 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;

- asistancia 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 držiteľia 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 zákaznicky 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 zlyhanie tlače, ojedinelé zlyhanie 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 SULLS 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 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;
- 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 zákaznickej 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 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;
- 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 zákazníckej 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 zákazníckej 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

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 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 nevyužité 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 sťahovateľným 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.

Služby zamerané na úspech zákazníkov

Ak si Zákazník vo svojej objednávke zakúpi ktorúkoľvek z nasledujúcich Služieb zameraných na úspech zákazníkov, Oracle poskytne služby uvedené v príslušnom opise služieb v dokumente Ročné služby, služby s fixným rozsahom a služby na základe časových a materiálových nákladov – Opisy služieb, prípadne v príslušnom samostatnom opise služieb uvedenom nižšie, v znení zverejnenom na adrese <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Prioritná podpora](#)
- [Oracle Výhoda prioritnej podpory](#)
- [Oracle Funkčný helpdesk pre pohostinstvá](#)
- [Oracle Štandardná inštalácia a konfigurácia softvéru pre systémy a softvér](#)
- [Oracle Služba aktualizácie databázy pre 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:

KLÍČOVÉ 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;

- o 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.

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 2023 do 31. decembra 2023	Od 1. januára 2024 do 31. decembra 2024

Platia nasledovné obmedzenia:

Zákazníkovu licencovanú Aplikáciu PeopleSoft Enterprise v súčasnosti podporovanú 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, o čom rozhoduje Oracle na základe vlastného uváženia.
- Opravy chýb a kritické opravy od PeopleTools sú výslovne vylúčené. Zákazník nesie výhradnú zodpovednosť za to, aby mal nainštalovanú podporovanú verziu aplikácie PeopleTools tak, ako je podrobne opísané v dokumente [Zhrnutie služieb podpory počas obdobia životnosti pre verzie PeopleSoft \(ID dok. 2238983.2\)](#).
- Zákazník musí mať aktívne predplatené cloudových služieb pre minimálne jednu z nasledujúcich Cloudových služieb, aby mal aj naďalej nárok na túto službu:
 - Cloudová služba Oracle Fusion Enterprise Resource Planning
 - Cloudová služba Oracle Fusion Human Capital Management

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.

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 zaobstaráť 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 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 diaľku 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 diaľku 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 periodicitu.
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:

Produkty FMW 11g	Verzia	Dostupnosť
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3.0	1. januára 2024 – 31. decembra 2024
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	

Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0

Ak si Zákazník na základe objednávky zakúpi Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g, Zákazník sa zaväzuje vykonať kontrolu svojho plánu strategických inovácií v spolupráci s Oracle. Oracle poskytne pre Podporované produkty FMW 11g pre Produkčné prostredia Zákazníka 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. kritické bezpečnostné opravy 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 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. Proaktívne štvrťročné bezpečnostné aktualizácie a proaktívne balíky opráv sú výslovne vylúčené.
3. 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.

4. 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.
5. Všetky funkčné aktualizácie, vylepšenia alebo problémy spojené so Softvérom tretích strán vrátane aktualizácií funkcií súvisiacich s kryptografiou sú výslovne vylúčené.
6. 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.
7. Zabudované komponenty v serveri Oracle WebLogic, ktoré sa spoliehajú na nepodporované verzie produktov Java, sú vylúčené.
8. Podpora pre Podporované produkty FMW 11g je k dispozícii len pre platformu Linux. Platforma Linux musí mať verziu aktuálne podporovanú výrobcom s Podporou opravy chýb.

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 poskytovania podpory pre open source produkty Oracle, ktoré sú k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Služby podpory pre Oracle VM

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 poskytovania podpory pre open source produkty Oracle, ktoré sú k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Služby podpory pre Oracle Verrazzano

Oracle ponúka zákazníkom služby podpory systému Oracle Verrazzano bez ohľadu na to, či používajú programy Oracle alebo nie. Informácie o dostupných službách nájdete v Podmienkach poskytovania podpory pre open source produkty Oracle, 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

Portál My Oracle Support

Portál My Oracle Support je webová lokalita Oracle určená na podporu zákazníkov v súvislosti s podporou pre softvér. Prístup k portálu My Oracle Support sa riadi Podmienkami používania portálu podpory Oracle zverejnenými na webovej lokalite My Oracle Support. Podmienky používania portálu podpory Oracle môže Oracle kedykoľvek na základe vlastného uváženia zmeniť. Prístup k portálu My Oracle Support je obmedzený výhradne na technické kontaktné osoby určené Zákazníkom.

Portál zákazníckej podpory pre pohostinské a reštauračné služby

Webová lokalita podpory Oracle určená na podporu softvéru pre zákazníkov z oblastí pohostinských a reštauračných služieb je dostupná tu. Prístup k Portálu zákazníckej podpory pre pohostinské a reštauračné služby sa riadi Podmienkami používania portálu podpory Oracle. Podmienky používania portálu podpory Oracle môže Oracle kedykoľvek na základe vlastného uváženia zmeniť.

Prístup k Portálu zákazníckej podpory pre pohostinské a reštauračné služby je obmedzený výhradne na technické kontaktné osoby určené Zákazníkom.

Nasledujúce programy Oracle nie sú v súčasnosti podporované v rámci služby My Oracle Support alebo Portál zákazníckej podpory pre pohostinské a reštauračné služby: 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 znižovať 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 neposielať 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 zodpovednosti za prenos údajov o zdravotnom poistení (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 zákaznickej 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 zadaných na základe rámcovej zmluvy Hyperion alebo rámcovej zmluvy Agile sa na objednané služby technickej podpory vzťahujú tieto podmienky.

Záruky, vyhlásenia o vylúčení zodpovednosti a jediný nárok

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 OPĀTOVNÉ 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 VZNIKNUŤE 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 zadaných na základe rámcovej zmluvy Hyperion sa na objednané služby technickej podpory vzťahujú aj tieto podmienky.

Dôvernosť

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](#).

Všeobecné podmienky zachovania mlčanlivosti

1. Tieto všeobecné podmienky zachovania mlčanlivosti (ďalej len „Podmienky zachovania mlčanlivosti“ alebo „Príloha“) tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, a spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. (ďalej len „spoločnosť SEPS“) ich vyžaduje ako prílohu samotnej Zmluvy, s ohľadom na skutočnosť, že:
 - SEPS poskytne Prijímateľovi všetky informácie a dáta (vymedzené v bode 3. tejto Prílohy), potrebné na realizáciu predmetu Zmluvy a za účelom uvedeným v predmete Zmluvy,
 - informácie poskytnuté v zmysle Zmluvy môžu byť súčasťou kritickej infraštruktúry a ich špecifikácia môže obsahovať citlivé informácie o prenosovej sústave Slovenskej republiky, ktorých únik môže predstavovať bezpečnostné riziko, a preto spoločnosť SEPS vyžaduje ochranu pred únikom informácií.
2. Napriek prípadnému rozdielnemu označeniu zmluvných strán podľa Zmluvy tieto Podmienky zachovania mlčanlivosti zodpovedajú stavu, že spoločnosť SEPS má postavenie Dodávateľa a druhá zmluvná strana má postavenie Prijímateľa.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že informácie, špecifikácie a iné údaje bez ohľadu na to, či majú technický, odborný, obchodný, prevádzkový, informačný alebo iný charakter, ktoré Dodávateľ sprístupní Prijímateľovi, sú dôverné (ďalej len „**Dôverné informácie**“).
4. Prijímateľ berie na vedomie, že Dodávateľ ani iná osoba konajúca v mene Dodávateľa nedáva týmto žiadne vyhlásenie alebo záruku, či už výslovnú alebo implikovanú, týkajúcu sa presnosti, spoľahlivosti alebo úplnosti akejkoľvek Dôvernej informácie.
5. Prijímateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z Podmienok zachovania mlčanlivosti alebo Zmluvy alebo z ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak.
6. Prijímateľ sa zaväzuje, že:
 - (a) všetky Dôverné informácie získané od SEPS neposkytne žiadnej tretej strane;
 - (b) nezverejní, nebude obchodovať a ani akýmkoľvek iným spôsobom neposkytne akejkoľvek tretej osobe akýkoľvek údaj týkajúci sa Dôverných informácií;
 - (c) nebude Dôverné informácie a/alebo ich nosiče využívať na iný účel než je uvedený v Zmluve a/alebo spôsobom, ktorým by poškodzoval Dodávateľa.
7. Prijímateľ sa zaväzuje informovať Dodávateľa okamžite po zistení neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami Prijímateľom alebo inou osobou, alebo o inom porušení práv a povinností v zmysle tejto prílohy.
8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:
 - (a) informácie, ktoré sú už v deň podpisu Zmluvy verejne známe, alebo ktoré je možné v deň podpisu Zmluvy získať z bežne dostupných informačných zdrojov;
 - (b) informácie, ktoré sa stanú po podpise Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré bude možné po tomto dni získať z bežne dostupných informačných zdrojov inak než porušením povinnosti Prijímateľa zachovávať mlčanlivosť na základe Zmluvy a tejto prílohy;
 - (c) informácie, ktoré nie sú verejne známe a ktoré Prijímateľ získal alebo získa v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom od tretej osoby, ak súčasne tretia osoba poskytnutím týchto informácií Prijímateľovi neporušila všeobecne záväzný právny predpis;

- (d) prípady, keď na základe zákona vznikne Prijímateľovi povinnosť poskytnúť Dôverné informácie. Prijímateľ je povinný informovať Dodávateľa o vzniku povinnosti poskytnúť Dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe a rozsahu, akým, resp. v akom ju plnil.
9. Prijímateľ sa zaväzuje zaviazat' záväzkom mlčanlivosti v rovnakom rozsahu svojich riadiacich pracovníkov, zamestnancov, právnych a finančných poradcov, subdodávateľov, prípadne iné osoby, ktorým sprístupnil alebo poskytol Dôverné informácie v súlade so Zmluvou a touto prílohou a chrániť Dôverné informácie na dostatočnej úrovni, minimálne však na úrovni ako chráni svoje vlastné dôverné informácie a obchodné tajomstvo.
 10. Prijímateľ sa zaväzuje k preukázateľnému poučeniu z povinnosti mlčanlivosti všetkých svojich zamestnancov (ako aj subdodávateľov), ktorí sa zúčastnia na poskytovaní zmluvných služieb, o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámi pri výkone prác, služieb alebo dodávok tovarov podľa zmluvy, a to ako po dobu trvania Zmluvy, tak aj po jej skončení. Záznam o poučení musí obsahovať minimálne presný dátum a miesto poučenia, kto poučenie vykonal, mená a priezviská poučených zamestnancov, ako aj ich podpis potvrdzujúci, že poučeniu porozumeli.
 11. Prijímateľ je oprávnený vytvárať len presný počet výtlačkov akejkoľvek dokumentácie, ktorú požaduje Dodávateľ. Prijímateľ zodpovedá za to, že nedôjde k zneužitiu, strate, úniku alebo odcudzeniu informácií a dokumentov získaných a spracovaných počas plnenia predmetu zmluvy. Pre zabezpečenie tejto povinnosti Prijímateľ prijme primerané organizačné, personálne a technické opatrenia. V prípade, že Prijímateľ zistí porušenie týchto zodpovedností, je povinný o tom bezodkladne písomne informovať osobu Dodávateľa oprávnenú konať vo veciach zmluvných.
 12. Pre potreby masmédií je oprávnený poskytovať informácie iba Dodávateľ.
 13. Prijímateľ je povinný po ukončení zmluvného vzťahu odovzdať všetky informácie a dokumenty získané v súvislosti s plnením predmetu zmluvy Dodávateľovi.
 14. Predchádzajúcimi ustanoveniami nie je obmedzené právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle ust. § 17 a nasl. Obchodného zákonníka.
 15. Prijímateľ je povinný v prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti podľa tejto Prílohy uhradiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR (slovom desaťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie.
 16. Zmluvná pokuta podľa bodu 14. tejto Prílohy je splatná na základe vystavenej faktúry s lehotou splatnosti 15 dní odo dňa jej vystavenia. Uhradením zmluvnej pokuty zostáva povinnosť nahradit' vzniknutú škodu v plnej výške nedotknutá.
 17. Prijímateľ vyhlasuje, že zmluvná pokuta uvedená v bodoch 14. a 15. tejto Prílohy je dohodnutá v súlade s dobrými mravmi a zásadami poctivého obchodného styku, s ohľadom na obchodné zvyklosti zachovávané v danej podnikateľskej oblasti a je primeraná vzhľadom na podnikateľské riziko, ktoré znáša Dodávateľ v prípade, ak by Prijímateľ alebo ktorákoľvek z osôb uvedených v bode 10. tejto prílohy porušili ustanovené povinnosti.
 18. Ustanovenia o zachovaní mlčanlivosti zostávajú v platnosti 10 (slovom desať) rokov po ukončení Zmluvy.