

Zmluva o poskytnutí služieb štandardnej technickej podpory pre produkty Oracle

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1990 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších

(ďalej len „Zmluva“)

Číslo zmluvy Objednávateľa: 2023/433

medzi:

Objednávateľom:

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky**
Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava
IČO: 00 151 742
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Zastúpená: Ing. Vladimír Kešjar, generálny tajomník služobného úradu
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN: SK59 8180 0000 0070 0000 1400
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **SYNCHRONIX, a.s.**
Sídlo: Kalinčiakova 33, 831 04 Bratislava
IČO: 31605052
IČ DPH: 2020444338
Zastúpená: Ing. Martin Kukol', predseda predstavenstva
Mgr. Branislav Stríženec, člen predstavenstva
Zapísaný v: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III
Oddiel Sa, Vložka č. 4696/B
Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.
Číslo účtu v tvare IBAN: SK56 1100 0000 0026 2753 5593
(ďalej len „Poskytovateľ“)
(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len „Zmluvné strany“ alebo jednotlivo „Zmluvná strana“)

Preambula

- a) Objednávateľ ako centrálny správca produktov Oracle má v správe licencie a softvérové produkty Oracle bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve (ďalej len „Licencie NASES“), ktoré sú v užívaní tretej

osoby - Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby, Kollárova 8, 917 02 Trnava, IČO 42 156 424 (ďalej len „NASES“);

- b) Objednávateľ ako centrálny správca produktov Oracle má zároveň v správe licencie a softvérové produkty Oracle bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 k tejto Zmluve (ďalej len „Licencie MF SR“), ktoré sú v užívaní Objednávateľa a rozpočtovej organizácie zapojenej na štátny rozpočet prostredníctvom rozpočtovej kapitoly Objednávateľa - DataCentrum so sídlom Cintorínska 5, 814 88 Bratislava, IČO 00 151 564 (ďalej len „Podriadená organizácia“);
- c) NASES prejavil záujem obnoviť služby štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES a teda obstarat' služby štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES prostredníctvom Objednávateľa. Špecifikácia služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES je súčasťou Prílohy č. 3 k tejto Zmluve.
- d) Objednávateľ prejavil záujem obnoviť služby štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR, ktoré sú v užívaní Objednávateľa a teda obstarat' služby štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR, ktoré sú v užívaní Objednávateľa. Podriadená organizácia prejavila záujem obnoviť služby štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR, ktoré sú v užívaní Podriadenej organizácie a teda obstarat' služby štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR, ktoré sú v užívaní Podriadenej organizácie, prostredníctvom Objednávateľa. Špecifikácia služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR je súčasťou Prílohy č. 3 k tejto Zmluve.
- e) Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky ako centrálna obstarávacia organizácia oznámilo zámer zriadiť dynamický nákupný systém zverejnením oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania v Úradnom vestníku EÚ dňa 31. 10. 2022 pod značkou 2022/S 210-602863 a vo Vestníku verejného obstarávania Úradu pre verejné obstarávanie (ÚVO) dňa 02. 11. 2022 pod značkou 46022 – MUS (ďalej len „dynamický nákupný systém“).

Z dôvodov vyššie uvedených uzatvárajú Zmluvné strany túto Zmluvu, ktorá je výsledkom zadávania čiastkovej zákazky na predmet „Zabezpečenie štandardnej licenčnej podpory k produktom a službám Oracle pre MF SR – 27“ (v rozsahu podľa tejto Zmluvy) v rámci zriadeného dynamického nákupného systému na predmet „Centrálne verejné obstarávanie na poskytnutie licencií a produktov ORACLE alebo ekvivalentov a služieb s nimi súvisiacich“ v zmysle § 58 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“) a uzatvára sa s Poskytovateľom ako úspešným uchádzačom v uvedenom čiastkovom zadaní predmetnej zákazky.

Článok I.

Účel Zmluvy

- 1.1 Účelom tejto Zmluvy je poskytnutie (obnovenie) služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES a Licencie MF SR, stanovenie základných podmienok a úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán, ktoré sa vzťahujú na zabezpečenie plnenia tejto Zmluvy pri zachovaní Všeobecných podmienok spoločnosti Oracle Slovensko spol. s r.o. so sídlom Einsteinova 19, 851 01 Bratislava, IČO: 35 690 721, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 11027/B (ďalej len „Všeobecné podmienky“) a Podmienok technickej podpory pre softvér Oracle (ďalej len „Pravidlá technickej podpory“) tvoriacich Prílohy č.4 a č.5 tejto Zmluvy.

- 1.2 Účelom tejto Zmluvy je zároveň zabezpečiť hospodárne a efektívne vynakladanie rozpočtových prostriedkov v súvislosti s obstaraním služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES a Licencie MF SR, vzhľadom na množstevné zľavy Objednávateľa k produktom a službám Oracle uplatňované z titulu vlastníctva majority majetkových práv k licenciám Oracle.

Článok II.

Predmet Zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa:
- poskytnúť (obnoviť) služby štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES nachádzajúce sa v správe Objednávateľa a v užívaní NASES;
 - poskytnúť (obnoviť) služby štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR nachádzajúce sa v správe Objednávateľa a v užívaní Objednávateľa a Podriadenej organizácie;
- v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za riadne poskytnuté plnenia cenu podľa článku 3 tejto Zmluvy.
- 2.2. Predmet zmluvy je poskytovaný v súlade so súťažnými podkladmi a ponukou Poskytovateľa.
- 2.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že je povereným dodávateľom autorizovaným spoločnosťou Oracle Slovensko spol. s r. o. (ďalej len „Oracle“) oprávneným poskytovať služby štandardnej technickej podpory pre softvérové licencie Oracle v rozsahu stanovenom touto Zmluvou.

Článok III.

Cena a platobné podmienky

- 3.1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za riadne plnenie podľa tejto Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v celkovej sume 204 886,20 EUR (slovom dvestoštyritisícosemstoosemdesiatšesť eur a dvadsať centov) bez DPH, t.j. 245 863,44 EUR (slovom dvestoštyridsaťpäťtisícosemstošesťdesiattri eur a štyridsaťštyri centov) vrátane DPH. V cene podľa predchádzajúcej vety sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s plnením predmetu Zmluvy počas trvania tejto Zmluvy.
- 3.2. Cena podľa bodu 3.1. tohto článku Zmluvy pozostáva z:
- 3.2.1. Poplatku za obnovenie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES (aktualizačný poplatok) vrátane poplatku za poskytovanie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES do 31.12.2023 vo výške 64 801,84 EUR (slovom šesťdesiatštyritisícosemsto jeden eur a osemdesiatštyri centov) bez DPH, t.j. 77 762,20 EUR (slovom sedemdesiatsedemtisíc sedemstošesťdesiatdva eur a dvadsať centov) vrátane DPH.
- 3.2.2. Poplatku za poskytovanie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES do 31.12.2024 vo výške 78 233,34 EUR (slovom sedemdesiatosemtisíc dvostotridsaťtri eur a tridsaťštyri centov) bez DPH, t.j. 93 880 EUR (slovom deväťdesiattritisícosemstoosemdesiat eur) vrátane DPH.
- 3.2.3. Poplatku za obnovenie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR (aktualizačný poplatok) vrátane poplatku za poskytovanie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR do 31.12.2023 vo výške 28 022,77 EUR (slovom dvadsaťosemtisíc dvadsaťdva eur

a sedemdesiatšesť centov) bez DPH, t.j. 33 627,33 EUR (slovom tridsaťtisícšesťstodvadsaťsedem eur a tridsaťtri centov) vrátane DPH.

- 3.2.4. Poplatku za poskytovanie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR do 31.12.2024 vo výške 33 828,25 EUR (slovom tridsaťtisícosemstodvadsaťosem eur a dvadsaťpäť centov) bez DPH, t.j. 40 593,91 EUR (slovom štyridsaťtisícpäťstodeväťdesiattri eur a deväťdesiatjeden centov) vrátane DPH.
- 3.3. Cena vrátane DPH uvedená v bode 3.1. tohto článku Zmluvy predstavuje maximálny finančný limit Zmluvy. Položkovitý rozpočet je uvedený v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy, ktorý tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.
- 3.4. Podkladom pre úhradu ceny za plnenie predmetu Zmluvy podľa bodov 3.2.1. a 3.2.3. tohto článku Zmluvy je faktúra vystavená Poskytovateľom do 15 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 3.5. Podkladom pre úhradu ceny za plnenie predmetu Zmluvy podľa bodu 3.2.2. a 3.2.4. tohto článku Zmluvy je faktúra vystavená Poskytovateľom do 15.1.2024.
- 3.6. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa riadneho doručenia faktúry Objednávateľovi, za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle platného zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení, ako aj číslo tejto Zmluvy. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Ak nastane omeškanie platby faktúry z dôvodov na strane Štátnej pokladnice, nie je Objednávateľ po túto dobu v omeškaní so zaplatením fakturovanej sumy.
- 3.7. Faktúry sú Objednávateľovi doručované výlučne:
- a) elektronicky e-mailom vo formáte PDF na adresu elektronickej pošty: podatelna@mfsr.sk. Jeden e-mail môže obsahovať maximálne 1 PDF faktúru, maximálna veľkosť e-mailu je 10 MB. Faktúra vo formáte PDF musí byť pripojená ako príloha k e-mailu. Prílohy k faktúre (napr. dodací list, akceptačný protokol, atď.) sa nesmú odosielať ako samostatný súbor, ale musia byť súčasťou faktúry (t.j. prílohou musí byť len jediný PDF súbor, ktorý bude obsahovať všetky strany faktúry, vrátane všetkých jej príloh). Žiadne ďalšie prílohy (JPG, GIF atď.) nesmú byť súčasťou e-mailu, z dôvodu dodržiavania pravidiel kybernetickej bezpečnosti, alebo
 - b) hodnoverne elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky ministerstva zriadenej na portáli Slovensko.sk. Adresa elektronickej schránky - UPVS ID: ico://sk/00151742. Jedna správa môže obsahovať maximálne jednu faktúru. Prílohy k faktúre (napr. dodací list, akceptačný protokol, atď.) sa nesmú odosielať ako samostatný súbor, musia byť súčasťou faktúry (t.j. prílohou musí byť len jediný PDF súbor, ktorý bude obsahovať všetky strany faktúry, vrátane všetkých jej príloh). Správa môže byť len vo formáte PDF, TXT, PNG, XML. Maximálna veľkosť všetkých objektov vložených do správy nemôže presiahnuť 33 MB.
- Neúplne alebo nesprávne vystavenú faktúru je Objednávateľ oprávnený v lehote splatnosti stornovať a doručiť poskytovateľovi oznámenie o storne faktúry spolu so žiadosťou o opravu, resp. doplnenie faktúry. Nová, doplnená elektronická faktúra bude doručená spôsobom uvedeným v písm. a) alebo b) tohto bodu a plynie u nej nová 30-dňová lehota splatnosti.
- 3.8. Poskytovateľ berie na vedomie, že ak si nesplnil svoju oznamovaciu povinnosť podľa § 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a neoznámil Finančnému riaditeľstvu SR svoj bankový účet

uvedený v identifikačných údajoch Poskytovateľa, Objednávateľ nie je povinný Poskytovateľovi uhradiť faktúru, a to až do dňa splnenia oznamovacej povinnosti. Do doby splnenia oznamovacej povinnosti nie je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu, doplnenie alebo zrušenie týkajúce sa bankového účtu, uvedeného v identifikačných údajoch Poskytovateľa.

- 3.9. Ak sa Poskytovateľ, ktorý nebol v čase podpisu Zmluvy platcom DPH, stane platcom DPH v priebehu plnenia tejto Zmluvy, nemá nárok na zvýšenie ceny o príslušnú DPH.

Článok IV.

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy, Všeobecných podmienok a Pravidiel technickej podpory riadne, včas, v požadovanej kvalite a bez akýchkoľvek vád (aj právnych) v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 4.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy s náležitou odbornou starostlivosťou a len prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie predmetu Zmluvy.
- 4.3. Poskytovateľ je povinný plniť záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa tejto Zmluvy tretiu stranu (subdodávateľa), má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť, akoby plnil tieto záväzky sám.
- 4.4. Služby štandardnej technickej podpory podľa tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať dňom úhrady aktualizáčného poplatku za obnovenie služieb štandardnej technickej podpory. Služby štandardnej technickej podpory podľa tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať priamo ich koncovému užívateľovi v súlade so Všeobecnými podmienkami a Pravidlami technickej podpory.
- 4.5. Poskytovateľ dňom uhradenia aktualizáčného poplatku za obnovenie služieb štandardnej technickej podpory podľa ustanovení tejto Zmluvy udeľuje Objednávateľovi obmedzené, nevýhradné, časovo neobmedzené právo na používanie všetkého (plnenia), čo Poskytovateľ vyvinul a poskytol MF SR / NASES / Podriadenej organizácii podľa tejto Zmluvy, na interné pracovné činnosti Objednávateľa, NASES a Podriadenej organizácii, bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky. Odmena za udelenie súhlasu (práva) podľa tohto bodu Zmluvy je v plnom rozsahu zahrnutá v cene podľa čl. III., bodu 3.2.1. a 3.2.3. Zmluvy.
- 4.6. Poskytovateľ týmto udeľuje Objednávateľovi súhlas na udelenie sublicencie Objednávateľom Podriadenej osobe a NASES v rozsahu súhlasu (licencie) udelenej Objednávateľovi podľa bodu 4.5. tohto článku Zmluvy.
- 4.7. Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v tejto Zmluve sú upravené vo Všeobecných podmienkach a Pravidlách technickej podpory. Všeobecné podmienky a Pravidlá technickej podpory predstavujú prílohu tejto Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností platí, že v zmysle § 273 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ďalej len „Obchodný zákonník“) majú odchýlné dojednania v tejto Zmluve prednosť pred znením Všeobecných podmienok a Pravidiel technickej podpory.

- 4.8. Zmluvné strany sú povinné poskytovať si navzájom súčinnosť potrebnú a nevyhnutnú na plnenie predmetu tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi na požiadanie všetky informácie, ktoré má k dispozícii a sú potrebné na realizáciu predmetu plnenia tejto Zmluvy.
- 4.9. Poskytovateľ poskytuje záruku na služby štandardnej technickej podpory v súlade s ustanoveniami Všeobecných podmienok.
- 4.10. Poskytovateľ zaobchádza so všetkými informáciami, ktoré obdrží v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, ako s dôvernými a bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nesmie takéto informácie sprístupniť ani poskytnúť tretej osobe.
- 4.11. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje, že vždy bude dôverné informácie druhej Zmluvnej strany udržiavať v tajnosti, používať ich len na účely tejto Zmluvy a nebude ich rozširovať tlačou, iným médiom alebo akýmkoľvek iným spôsobom publikovať alebo inak uvoľňovať pre akúkoľvek tretiu stranu a/alebo tretiu osobu. Za tretie strany podľa tohto bodu nie sú považovaní subdodávatelia Poskytovateľa ani pracovníci, ktorí sa podieľajú na poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy v mene Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný zaviazť subdodávateľov a pracovníkov podieľajúcich sa na poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy v mene Poskytovateľa rovnakými záväzkami mlčanlivosti ako svojich zamestnancov. Za tretie osoby nie sú považovaní NASES a Podriadená organizácia. Ustanovením tohto bodu Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa (i) zverejniť túto Zmluvu v Centrálnom registri zmlúv ako povinne zverejňovanú zmluvu v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a (ii) zverejniť a/alebo sprístupniť informácie, ktoré je povinný zverejniť a/alebo sprístupniť podľa citovaného zákona.

Článok V.

Vyhlasenia Zmluvných strán

- 5.1. Každá zo Zmluvných strán vyhlasuje, že má nevyhnutnú spôsobilosť a oprávnenie na uzatvorenie a plnenie tejto Zmluvy.
- 5.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzavretia tejto Zmluvy, ako aj počas celej doby jej trvania, má a bude mať:
- 5.2.1. Platnú Zmluvu s dodatkom pre distribúciu Oracle produktov a služieb Oracle Partner Network pre verejnú správu **Master Distribution Agreement FUDA** (Full Use Distribution Agreement) s **PSAAD** (Public Sector Addendum);
 - 5.2.2. Platnú **Poistnú zmluvu** o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú tretím osobám v súvislosti s jeho činnosťou, uzavretú minimálne na poistnú sumu 315 000 EUR.
- Povinnosť podľa tohto bodu Zmluvy sa vzťahuje aj na subdodávateľov Poskytovateľa.
Pokiaľ Poskytovateľ a/alebo subdodávateľ Poskytovateľa nebude disponovať dokladmi a dokumentami uvedenými v tomto bode, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ má právo na okamžité odstúpenie od tejto Zmluvy.
- 5.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že uzavretím tejto Zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje autorské práva, práva priemyselného vlastníctva alebo práva iného duševného vlastníctva tretích osôb. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že je spôsobilý a oprávnený túto Zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi v plnom rozsahu škodu spôsobenú

uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Zmluvy, resp. s užívaním služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie MF SR a Licencie NASES Podriadenou osobou, MF SR a NASES v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy.

- 5.4. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy výslovne vyhlasuje, že v spoločnosti Poskytovateľa nefiguruje ruská účasť, ktorá prekračuje limity stanovené v článku 5k nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/576 z 8. apríla 2022. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy predovšetkým vyhlasuje, že:
- a) nie je ruským štátnym príslušníkom, ani fyzickou alebo právnickou osobou, subjektom alebo orgánom so sídlom v Rusku;
 - b) nie je právnickou osobou, subjektom alebo orgánom, ktorého z viac ako 50% priamo alebo nepriamo vlastní subjekt uvedený pod písmenom a) vyššie;
 - c) nie je fyzickou alebo právnickou osobou, subjektom alebo orgánom, ktorý koná v mene alebo na príkaz subjektu uvedeného pod písmenami a), b) vyššie;
 - d) subdodávateľa, dodávateľa alebo subjekty, na ktorých sa Poskytovateľ spolieha a na ktorých pripadá plnenie viac ako 10% hodnoty zákazky (Zmluvy) nie sú subjektami uvedenými pod písmenami a), b), c) vyššie.
- 5.5. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy výslovne vyhlasuje, že nepatrí k osobám uvedeným v prílohe č. 1 nariadenia Rady (EÚ) č. 269/2014 zo 17. marca 2014 o reštriktívnych opatreniach vzhľadom na konanie narúšajúce alebo ohrozujúce územnú celistvosť, zvrchovanosť a nezávislosť Ukrajiny v znení doplnenom v zmysle vykonávacieho nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/581 z 8. apríla 2022 (ďalej len „Osoby na sankčných zoznamoch“). Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy zároveň vyhlasuje, že nie je osobou, subjektom alebo orgánom akýmkoľvek spôsobom spojeným, vlastneným alebo kontrolovaným Osobou na sankčnom zozname podľa citovaného vykonávacieho nariadenia Rady (EÚ).
- 5.6. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy výslovne vyhlasuje, že plnením podľa tejto Zmluvy nedôjde k rozporu so zákonom č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov, a teda najmä nedôjde k porušeniu akejkoľvek medzinárodnej sankcie upravenej v akejkoľvek predpise o medzinárodnej sankcii podľa § 2 písm. b) zákona č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov.
- 5.7. Za účelom vylúčenia pochybností Poskytovateľ berie na vedomie a vyhlasuje, že v prípade, ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, vyhlásenia podľa bodov 5.4. až 5.6. tohto článku Zmluvy sa v plnom rozsahu vzťahujú na všetky subjekty na strane Poskytovateľa.
- 5.8. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pravdivosť vyhlásení uvedených v bodoch 5.4. až 5.6. tohto článku Zmluvy po celú dobu platnosti a účinnosti Zmluvy. V prípade, ak sa kedykoľvek v priebehu trvania Zmluvy preukáže nepravdivosť ktoréhokoľvek vyhlásenia Poskytovateľa podľa bodu 5.4. a/alebo 5.5. a/alebo 5.6. tohto článku Zmluvy, uvedená skutočnosť predstavuje podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa, zakladajúce oprávnenie Objednávateľa okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy s účinnosťou ku dňu doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľovi a to bez akéhokoľvek nároku Poskytovateľa na náhradu škody.
- 5.9. Poskytovateľ berie na vedomie, že v prípade, ak sa preukáže nepravdivosť ktoréhokoľvek vyhlásenia Poskytovateľa podľa bodu 5.5. tohto článku Zmluvy, bude Objednávateľ postupovať v súlade s nariadením

Rady (EÚ) a vykonávacím nariadením Rady (EÚ) uvedeným v bode 5.5. tohto článku Zmluvy a na základe dohody Zmluvných strán Objednávateľovi zároveň vzniká nárok na úhradu zmluvnej pokuty voči Poskytovateľovi vo výške plnení poskytnutých Poskytovateľovi Objednávateľom podľa ustanovení tejto Zmluvy za obdobie, počas ktorého bola preukázaná nepravdivosť vyhlásenia podľa bodu 5.5. tohto článku Zmluvy.

Článok VI.

Protikorupčná doložka

- 6.1. Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, definovanej v zákone č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 6.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia predmetu Zmluvy neponúka, ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek ocenenia hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia zamestnancovi Objednávateľa, za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri podnikateľskej činnosti.
- 6.3. Pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť primeranou formou zástupcovi Objednávateľa akékoľvek podozrenie na porušenie akéhokoľvek ustanovenia tohto článku Zmluvy a byť súčinný pri dôkladnom vyšetrení takéhoto podozrenia.
- 6.4. Porušenie ktoréhokoľvek z vyššie uvedených ustanovení tohto článku Zmluvy Poskytovateľom sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností a Objednávateľ je oprávnený, aj bez predchádzajúceho upozornenia, odstúpiť od Zmluvy s uvedením dôvodu odstúpenia, a to s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy bez toho, aby poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od Zmluvy.
- 6.5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, odškodní Poskytovateľ Objednávateľa v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v priamej príčinnej súvislosti s porušením tohto článku Zmluvy.

Článok VII.

Subdodávatelia a register partnerov verejného sektora

- 7.1. Poskytovateľ má za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 platného Zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.

- 7.2. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia a predmet subdodávky, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako Príloha č. 7 Zmluvy: Vyhlásenie o subdodávkach (ďalej len „Príloha č. 7“).
- 7.3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 7.4. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 7.2 tohto článku Zmluvy. Akúkoľvek zmenu subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 7 musí Poskytovateľ písomne oznámiť Objednávateľovi 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa. Poskytovateľ je zároveň povinný akceptovať nasledujúce pravidlá:
- a) každý subdodávateľ musí spĺňať podmienky týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 Zákona o verejnom obstarávaní, t. j. musí preukázať, že je oprávnený dodávať predmet Zmluvy zodpovedajúci predmetu zákazky a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 Zákona o verejnom obstarávaní; oprávnenie dodávať tovar alebo poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu Zmluvy, ktorú má subdodávateľ plniť. Ak Poskytovateľ uvedené nepreukáže, Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy,
 - b) v prípade, ak sú splnené podmienky podľa § 2 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“), zapísaní v Registri partnerov verejného sektora, subdodávateľ má povinnosť byť zapísaný v Registri partnerov verejného sektora. Nesplnenie tejto povinnosti alebo výmaz subdodávateľa z Registra partnerov verejného sektora môže mať za následok odstúpenie od Zmluvy podľa § 19 ods. 3 Zákona o verejnom obstarávaní,
 - c) každý subdodávateľ musí byť schopný realizovať príslušnú časť predmetu Zmluvy v rovnakej kvalite ako Poskytovateľ. Identifikáciu subdodávateľa spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok účasti podľa § 32 Zákona o verejnom obstarávaní, musí Poskytovateľ predložiť Objednávateľovi najneskôr tri pracovné dni pred realizovaním príslušnej časti predmetu Zmluvy. Objednávateľ má právo odmietnuť podiel na realizácii plnenia predmetu Zmluvy subdodávateľom, ak nie sú splnené podmienky uvedené v odseku 7.4. písm. a) tohto článku Zmluvy,
 - d) Objednávateľ môže u subdodávateľa hodnotiť existenciu dôvodov na vylúčenie podľa § 40 ods. 8 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 7.5. Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa, aby nahradil subdodávateľa alebo inú osobu, prostredníctvom ktorej preukázal splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ak má zmenený/nový subdodávateľ alebo zmenená/nová iná osoba sídlo v treťom štáte, s ktorým nemá Slovenská republika alebo Európska únia uzavretú medzinárodnú zmluvu zaručujúcu rovnaký a účinný prístup k verejnému obstarávaniu v tomto treťom štáte pre hospodárske subjekty so sídlom v Slovenskej republike podľa § 41 ods. 2 Zákona o verejnom obstarávaní. Poskytovateľovi sa zakazuje použiť na plnenie Zmluvy subdodávateľa, ktorého konečným užívateľom výhod je verejný funkcionár vymedzený v § 11 ods. 1 písm. c) Zákona o verejnom obstarávaní.

- 7.6. Porušenie povinnosti vyplývajúce z bodov 7.3, 7.4 a 7.5 tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
- 7.7. Poskytovateľ vyhlasuje, že je ku dňu podpísania tejto Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „zákon o RPVS“) a tiež každý jemu známy subdodávateľ v ktoromkoľvek rade, ktorý je partnerom verejného sektora je zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto Zmluvy má ako partner verejného sektora alebo má osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre Poskytovateľa v zmysle Zákona o RPVS, splnené všetky povinnosti, ktoré pre Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo pre oprávnenú osobu vyplývajú zo Zákona o RPVS a konečným užívateľom výhod nie je osoba (verejný funkcionár) vymedzená v § 11 ods. 1 písm. c) Zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sa vyhlásenia podľa tohto bodu ukážu ako nepravdivé, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa tejto Zmluvy až do splnenia povinnosti Poskytovateľa, resp. oprávnenej osoby.
- 7.8. Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) Zákona o verejnom obstarávaní a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o RPVS, musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora počas celej doby trvania ich účasti na plnení tejto Zmluvy. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o RPVS.

Článok VIII.

Zánik Zmluvy

- 8.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2024.
- 8.2. Zmluvu je možné ukončiť dohodou Zmluvných strán alebo odstúpením od Zmluvy.
- 8.3. Zmluvné strany môžu od tejto Zmluvy odstúpiť v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a tejto Zmluvy v prípade porušenia Zmluvy druhou Zmluvnou stranou. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje aj porušenie zmluvných povinností Zmluvnej strany podľa čl. VI. bodu 6.4. Zmluvy a/alebo čl. VIII. bodu 8.4.2. Zmluvy.
- 8.4. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy na základe písomného oznámenia o odstúpení zaslaného druhej Zmluvnej strane, pokiaľ:
- 8.4.1. si druhá Zmluvná strana nesplní akúkoľvek zo svojich povinností stanovenú v tejto Zmluve riadne a/alebo v lehotách uvedených v tejto Zmluve,
- 8.4.2. sa objektívne preukáže, že vyhlásenia druhej Zmluvnej strany uvedené v čl. V. tejto Zmluvy sú nepravdivé.
- 8.5. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle §67a Obchodného zákonníka, ak je na majetok Poskytovateľa začatá exekúcia alebo ak Poskytovateľ vstúpil do likvidácie.
- 8.6. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane v písomnej forme. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia od Zmluvy. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknuté právo Zmluvných strán na úhradu zmluvne dohodnutých sankcií a na náhradu škody.

Článok IX.

Oznámenie a komunikácia

- 9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že bežná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných organizačných záležitostí alebo podkladov pre fakturáciu a pod.) bude vykonávaná prostredníctvom e-mailu. Komunikácia Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. odstúpenie od Zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.) bude na základe dohody Zmluvných strán vykonávaná písomne formou doporučenej listovej zásielky prostredníctvom poštovej služby alebo kuriérskej služby alebo formou doručenia do elektronickej schránky Zmluvnej strany alebo osobne. Ak sa písomnosť doručovaná formou listovej zásielky vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná z akýchkoľvek dôvodov, za deň jej doručenia sa považuje deň vrátenia zásielky odosielateľovi, pričom písomnosť spôsobuje právne následky, aj keď sa adresát o jej obsahu nedozvedel. V prípade doručovania písomností hodnoverne elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky Zmluvnej strany zriadenej na portáli Slovensko.sk, nejde o výkon verejnej moci, iba o využívanie existujúcich technických prostriedkov vhodných na komunikáciu. V prípade doručovania do elektronickej schránky Zmluvnej strany prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy sa za deň doručenia písomnosti považuje najbližší pracovný deň bezprostredne nasledujúci po kalendárnom dni, kedy bola písomnosť uložená do elektronickej schránky druhej Zmluvnej strany, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.
- 9.2. Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v Zmluve pre budúce doručovanie.

Článok X.

Sankcie

- 10.1. V prípade omeškania Poskytovateľa s obnovením služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie NASES a/alebo Licencie MF SR podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,00 EUR za každý, aj začatý deň omeškania.
- 10.2. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z..
- 10.3. Zmluvnú pokutu uhradí Poskytovateľ na základe písomnej výzvy Objednávateľa najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia výzvy na jej úhradu.
- 10.4. Zaplatením zmluvných pokút nie je dotknuté právo Objednávateľa na uplatnenie náhrady škody, alebo ujmy prevyšujúcu výšku zmluvnej pokuty.
- 10.5. Zmluvné strany považujú určenie zmluvných pokút podľa Zmluvy za primerané a dostatočne určité.
- 10.6. Zmluvné pokuty v zmysle tejto Zmluvy je Objednávateľ oprávnený uložiť Poskytovateľovi aj opakovane. Zaplatením zmluvnej pokuty sa Poskytovateľ nezbavuje povinnosti, ktorá bola zabezpečená zmluvnou pokutou.

Článok XI.

Záverečné ustanovenia

- 11.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 11.2. Zmluva sa riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky. V prípade vzniku sporu z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 11.3. Pokiaľ Zmluva neustanovuje inak, vzájomné vzťahy Zmluvných strán v Zmluve výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 11.4. Akékoľvek zmeny a/alebo doplnenia tejto Zmluvy sa môžu vykonať iba na základe súhlasu obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k tejto Zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 11.5. Zmena identifikačných údajov Zmluvnej strany zapisovaných do obchodného registra (napr. sídla, zástupcu), alebo zmena kontaktných osôb sa nebudú považovať za zmeny vyžadujúce si uzavretie dodatku k tejto Zmluve. Zmluvná strana je povinná zmeny týchto údajov – v závislosti od okolností prípadu – oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu písomne. Najneskôr však 10 dní pred prijatím zmeny, alebo do 10 dní po vzniku účinnosti zmeny (registrácie). Na základe dohody Zmluvných strán sa v prípade zmeny bankového účtu Poskytovateľa nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto Zmluve a Poskytovateľ postupuje v zmysle čl. III. bod 3.8. Zmluvy.
- 11.6. V prípade, ak niektoré z uvedených ustanovení bude neplatné, pričom jeho neplatnosť bude spôsobená niektorou jeho časťou, bude dané ustanovenie platiť tak, ako keby bola predmetná časť vypustená. Ak však takýto postup nie je možný, Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť uskutočnenie všetkých krokov potrebných za tým účelom, aby bolo dohodnuté ustanovenie s podobným účinkom, ktorým sa neplatné ustanovenie v súlade s príslušným právnym predpisom nahradí.
- 11.7. Táto Zmluva je vypracovaná v 6 rovnopisoch, z ktorých tri rovnopisy obdrží Objednávateľ a dva rovnopisy obdrží Poskytovateľ.
- 11.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a že túto Zmluvu uzatvárajú na základe ich slobodnej, vážnej, určitej vôle, že Zmluva nebola uzatvorená pod nátlakom, ani za nápadne nevýhodných podmienok, nie v omyle a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.
- 11.9. Súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č. 1: Licencie a softvérové produkty Oracle v správe MF SR a v užívaní NASES

Príloha č. 2: Licencie a softvérové produkty Oracle v správe MF SR a v užívaní MF SR a Podriadenej organizácii

Príloha č. 3: Služby štandardnej technickej podpory pre licencie a softvérové produkty Oracle v správe MF SR

Príloha č. 4: Všeobecné podmienky
Príloha č. 5: Podmienky technickej podpory pre softvér Oracle
Príloha č. 6: Položkový rozpočet
Príloha č. 7: Vyhlásenie o subdodávkach

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa

Ing. Vladimír Kešjar
generálny tajomník služobného úradu
Ministerstvo financií Slovenskej republiky

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa

Ing. Martin Kukoľ
predseda predstavenstva

Mgr. Branislav Stríženec
člen predstavenstva

Príloha č. 1 - Licencie a softvérové produkty Oracle v správe MF SR a v užívaní NASES

Tabuľka:

Produkt(y)	Typ licencie	CSI	Evidencia licencie	Názov koncového užívateľa	Množstvo
Oracle Diagnostics Pack	Processor	23831918	MFSR	NASES	8
Oracle Tuning Pack	Processor	23831918	MFSR	NASES	8
Oracle Database Enterprise Edition	Processor	23831918	MFSR	NASES	8
Oracle Real Application Clusters	Processor	23831918	MFSR	NASES	8

Príloha č. 2 - Licencie a softvérové produkty Oracle v správe MF SR a v užívaní MF SR a Podriadenej organizácii

Tabuľka:

Produkt(y)	Typ licencie	CSI	Evidencia licencie	Názov koncového užívateľa	Množstvo
Oracle Database Standard Edition 2	Named User Plus Perpetual	23831918	MF SR	MF SR/IFP	20
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition	Processor	23831918	MF SR	DataCentrum	8

Príloha č. 3 – Služby štandardnej technickej podpory pre licencie a softvérové produkty Oracle v správe MF SR

Tabuľka:

Produkt(y)	Typ licencie	CSI	Evidencia licencie	Názov koncového užívateľa	Identifikácia v zmluve	Množstvo
Oracle Database Standard Edition 2	Named User Plus Perpetual	23831918	MFSR	MF SR/IFP	Objednávateľ	20
Oracle Diagnostics Pack	Processor	23831918	MFSR	NASES	Ovládaná osoba	8
Oracle Tuning Pack	Processor	23831918	MFSR	NASES	Ovládaná osoba	8
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition	Processor	23831918	MFSR	DataCentrum	Podriadená osoba	8
Oracle Database Enterprise Edition	Processor	23831918	MFSR	NASES	Ovládaná osoba	8
Oracle Real Application Clusters	Processor	23831918	MFSR	NASES	Ovládaná osoba	8

Štandardná technická podpora sa skladá z nasledujúcich úrovní služieb:

- Základná podpora „Premier Support“ označovaná, prípadne uvádzaná v dokumentoch objednávky aj ako „Software Update License & Support“
- Rozšírená podpora „Extended Support“ (ak je ponúkaná)
- Udržiavacia podpora „Sustaining Support“

Software Update and License obsahuje:

- a. Ročné predplatné s právami na aktualizácie software Oracle, servisných balíčkov (maintenance release, maintenance pack) a záplat (patches) vydaných počas trvania predplatenej služby podľa <http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/index.html>.
- b. 24 x 7 diagnostika problémov a ich riešenie prostredníctvom webového systému My Oracle Support, prístup k technickým informáciám Oracle a k analytikom podpory Oracle.
- c. Možnosť vytvárať a sledovať technické požiadavky (ďalej iba “SR”) prostredníctvom webového rozhrania My Oracle Support.
- d. Prístup k netechnickej podpore objednávateľa. Objednávateľ má možnosť využiť HOTLINE na riešenie netechnických problémov (prístup na MOS, administrácia CSI čísla, pomoc pri zakladaní SR a pod.) na telefónnom čísle 02/57288 600 počas pracovných dní, v operačných hodinách: 9,00 - 17,00 hod.
- e. Prístup k službám Platinum Services, ktoré sú opísané v súbore: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>

Časť Software Updates Licence zahŕňa vývoj novej funkcionality produktov. Na základe aktívnych služieb technickej podpory má objednávateľ prístup k najnovším verziám produktov.

Časť Product Support v sebe obsahuje prístup na webový portál – My Oracle Support - umožňujúci bezpečné a priame prepojenie na technickú asistenciu, s neobmedzenou prístupnosťou 24 hodín počas pracovných dní aj víkendov/sviatkov (7 dní do týždňa), prostredníctvom prideleného CSI čísla. Portál My Oracle Support je unikátnym zdrojom informácií, diagnostických nástrojov a prístupom k technickým špecialistom Oracle. Po obsahovej stránke, portál zahŕňa nasledovné:

- Technické informácie a riešenia
- Prístupnosť 24x7
- Záplaty
- Evidenciu "Bug-ov"
- Prístup k technickým inžinierom Oracle
- Prístup k ostatným používateľom (zákazníkom) portálu
- Články s relevantnými technickými informáciami
- Diagnostické testy
- Interaktívne fórum
- Možnosť zakladať "SRs" (Service Requests) – požiadaviek na riešenie
- Personalizovanú domovskú stránku

Extended Support

Rozšírená podpora môže byť poskytovaná pre určité verzie programov spoločnosti Oracle po vypršaní obdobia podpory Premier Support. Extended Support, rozšírená podpora slúži pre plne využívanie servisnej podpory pre staršie verzie licencií. Ak je rozšírená podpora ponúkaná, je vo všeobecnosti dostupná na obdobie troch rokov od uplynutia obdobia podpory Premier Support a je určená len pre poslednú opravnú verziu programu. Extended Support obsahuje:

- Aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a významné opravy
- Inovácie skriptov (dostupnosť sa môže líšiť pre jednotlivé programy)
- Hlavné verzie produktov a technológií (ak sa ich spoločnosť Oracle rozhodne vydať), ktoré obsahujú všeobecné údržbové verzie, vybrané funkčné verzie a aktualizácie dokumentácie
- Nepretržitá pomoc so žiadosťami o poskytnutie služieb 24 hodín denne, 7 dní v týždni, ak nie je uvedené inak
- Prístup k systémom podpory zákazníka špecifikovaným v časti Webové systémy podpory zákazníkov nižšie (webové systémy podpory zákazníka s nepretržitou dostupnosťou (24/7), vrátane možnosti online záznamu žiadostí o poskytnutie služieb, pokiaľ nie je uvedené inak)
- Prístup k službám Platinum Services, ktoré sú opísané v súbore:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Netechnické služby zákazníkom poskytované počas bežnej pracovnej doby

Sustaining support

Udržiavacia podpora bude poskytovaná po vypršaní podpory Premier Support. Pretože verzie programov podporované v rámci Udržiavacej podpory už nie sú plne podporované, môžu byť informácie a poznatky pre tieto verzie obmedzené. Rovnako môže byť obmedzená dostupnosť hardvérových systémov na spúšťanie týchto verzií programu. Udržiavacia podpora obsahuje:

- Aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a významné opravy vytvorené v dobe platnosti podpory Premier Support a Rozšírenej podpory (ak boli ponúkané a výhradne po uplynutí doby Rozšírenej podpory)
- Inovácie skriptov (dostupnosť sa môže líšiť pre jednotlivé programy) vytvorené v dobe platnosti podpory Premier Support a Rozšírenej podpory (ak boli ponúkané a výhradne po uplynutí doby Rozšírenej podpory)
- Hlavné verzie produktov a technológií (ak sa ich spoločnosť Oracle rozhodne vydať), ktoré obsahujú všeobecné údržbové verzie, vybrané funkčné verzie a aktualizácie dokumentácie
- Nepretržitá pomoc so žiadosťami o poskytnutie služieb (primeraná z obchodného hľadiska) 24 hodín denne, 7 dní v týždni

- Prístup k systémom podpory zákazníka špecifikovaným v časti Webové systémy podpory zákazníkov nižšie (webové systémy podpory zákazníka s nepretržitou dostupnosťou (24/7)), vrátane možnosti online záznamu žiadostí o poskytnutie služieb, pokiaľ nie je uvedené inak
- Netechnické služby zákazníkom poskytované počas bežnej pracovnej doby

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



VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Tieto Všeobecné podmienky (ďalej ako „**Všeobecné podmienky**“) sú uzatvorené medzi Oracle Slovensko spol. s r.o., Einsteinova 19, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka: 11027/B; IČO: 35690721, DIČ.: SK2020309357 (ďalej ako „**Oracle**“) a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá uzavrela objednávku, ktorá formou odkazu zahŕňa tieto Všeobecné podmienky. Predložením objednávky podliehajúcej týmto Všeobecným podmienkam Zákazník súhlasí, že do týchto Všeobecných podmienok sú zahrnuté Harmonogramy (tak ako sú definované nižšie), ktoré sú pripojené k týmto Všeobecným podmienkam. Ak sa určitá podmienka vzťahuje len na konkrétny Harmonogram, potom sa táto podmienka vzťahuje len na tento Harmonogram, keď je tento Harmonogram zahrnutý do týchto Všeobecných podmienok.

1. DEFINÍCIE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. PODMIENKY RÁMCOVEJ ZMLUVY A PRÍSLUŠNÝCH HARMONOGRAMOV

Túto Rámcovú zmluvu môže Zákazník použiť k objednávke, ktorá je prílohou k tejto Rámcovej zmluve. K Dátumu nadobudnutia účinnosti sa stávajú nasledujúce Harmonogramy súčasťou Rámcovej zmluvy: Harmonogram H – Hardvér, Harmonogram P – Programy, Harmonogram C – Cloudové služby, Harmonogram S – Služby a Harmonogram OSSS – Služby podpory pre open source produkty Oracle.

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

3. SEGMENTÁCIA

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

4. VLASTNÍCTVO

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

5. ODŠKODNENIE

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

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

5.2. Ak dôjde Poskytovateľ k záveru alebo je určené, že niektorý z Materiálov mohol spôsobiť porušenie práv duševného vlastníctva tretej strany, je Poskytovateľ oprávnený zvoliť nápravu, buď modifikáciou Materiálu (pri podstatnom uchovaní jeho použiteľnosti alebo funkcionality), alebo získaním licencie umožňujúcej ďalšie používanie alebo v prípade, že tieto alternatívy nie sú obchodne prijateľné, Poskytovateľ je oprávnený ukončiť licenciu pre

príslušný Materiál a požadovať jeho vrátenie a vráti všetky poplatky, ktoré Prijemca za neho zaplatil protistrane, a ak je Poskytovateľom Programu, ktorý porušuje práva tretích strán, Oracle, vráti všetky poplatky za takúto licenciu aj poplatky za nevyužitú predplatenú technickú podporu, ktoré zaplatil Zákazník Oracle za licencie k takémuto Programu. Ak takéto vrátenie podstatne ovplyvňuje schopnosť Oracle splniť jej záväzky na základe príslušnej objednávky, je Oracle oprávnená, podľa svojho uváženia a do tridsiatich (30) dní písomným oznámením ukončiť platnosť objednávky.

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

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

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

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

5.7. Tento článok 5 poskytuje zmluvným stranám jediný nárok na náhradu za akékoľvek vznesené nároky alebo škody podľa článku 5.1.

6. UKONČENIE PLATNOSTI ZMLUVY

6.1. Pokiaľ ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší podstatnú podmienku tejto Rámcovej zmluvy a nezaistí nápravu do tridsiatich (30) dní od písomnej špecifikácie porušenia (poskytnutej v súlade s článkom 14 nižšie), strana, ktorá sa porušenia dopustila, porušila svoje záväzky a strana, ktorá sa porušenia nedopustila, môže túto Rámcovú zmluvu ukončiť. Ak Oracle ukončí túto Rámcovú zmluvu v súlade s predchádzajúcou vetou, je Zákazník povinný zaplatiť do tridsiatich (30) dní všetky doposiaľ nezaplatené čiastky, ako aj všetky zostávajúce nezaplatené čiastky za objednané Produkty alebo Ponuky služieb získané na základe tejto Rámcovej zmluvy a súvisiace dane a výdavky. S výnimkou omeškania v úhrade poplatkov je zmluvná strana, ktorá neporušila podmienky tejto Rámcovej zmluvy, na základe

vlastného uváženia oprávnené predĺžiť obdobie tridsiatich (30) dní o obdobie nevyhnutné na to, aby mohla byť vykonaná náprava porušenia v prípade, že druhá zmluvná strana na to vynakladá zodpovedajúce úsilie. Zákazník súhlasí s tým, že v prípade porušenia ustanovení tejto Rámcovej zmluvy nemá oprávnenie používať objednané Produkty ani Ponuky služieb.

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

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

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

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

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

8. DÔVERNOSŤ

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

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

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

8.4 V rozsahu, v ktorom Zákazník poskytne Osobné informácie (ako sú definované v príslušných podmienkach ochrany osobných údajov a v Zmluve o spracovaní osobných údajov (podľa definície nižšie)) Oracle ako súčasť akejkoľvek Ponuky služieb, ktoré ste objednali podľa Rámcovej zmluvy, Oracle bude dodržiavať:

- a. príslušné zásady ochrany osobných údajov Oracle platné pre Ponuku služieb, ktoré sú k dispozícii na <https://www.oracle.com/legal/privacy>;
- b. príslušné administratívne, fyzické, technické a iné bezpečnostné opatrenia a ďalšie uplatniteľné aspekty systému a správy obsahu, ktoré sú k dispozícii na <https://www.oracle.com/contracts>; a
- c. platnú verziu Zmluvy o spracovaní údajov pre služby Oracle (ďalej len „Zmluva o spracovaní údajov“). Verzia Zmluvy o spracovaní údajov platnej pre objednávku Zákazníka je k dispozícii na <https://oracle.com/contracts/cloud-services> a je tu uvedená ako odkaz. Zmluva o spracovaní údajov sa nevzťahuje na vzdelávacie služby a Cloudové služby Oracle Data v rámci prílohy D. Objedávka Zákazníka na Ponuku služieb môže obsahovať aj ďalšie alebo špecifickejšie podmienky ochrany osobných údajov.

9. ÚPLNÁ ZMLUVA

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

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

10. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI

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

11. VÝVOZ (EXPORT)

Na Produkty a Ponuky služieb objednané na základe Rámcovej zmluvy sa vzťahujú zákony a iné právne predpisy Spojených štátov amerických o obmedzení vývozu a hospodárskych sankčných opatreniach (ďalej len „**Právne predpisy upravujúce vývoz**“) a ďalšie príslušné miestne zákony. Zákazník súhlasí s tým, že sa pri používaní Produktov a Ponúk služieb (vrátane technických dát) a akéhokoľvek vecného plnenia Produktov alebo Ponúk služieb poskytnutých na základe tejto Rámcovej zmluvy riadi týmito Právnymi predpismi upravujúcimi vývoz a súhlasí s dodržiavaním všetkých týchto právnych predpisov o vývoze (vrátane nariadení o „považovaní za vývoz“ a „považovaní za opätovný vývoz“). Zákazník súhlasí s tým, že žiadne dáta, informácie, Produkty ani materiály vyplývajúce z Produktov alebo Ponúk služieb (ani priamy produkt z nich) nebudú exportované priamo ani nepriamo v rozpore s týmito zákonmi ani nebudú použité na akýkoľvek účel zakázaný týmito zákonmi vrátane neobmedzeného šírenia jadrových, chemických alebo biologických zbraní alebo vývoja technológií raketových zbraní.

12. VYŠŠIA MOC

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

13. ROZHODNÉ PRÁVO A SÚDNA PRÍSLUŠNOSŤ

Táto Rámcová zmluva sa riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky s tým, že sa zmluvné strany výslovne dohodli, že právny režim záväzkového vzťahu založeného touto Rámcovou zmluvou sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov. V častiach vzťahujúcich sa na udelenie oprávnenia na výkon

práva na používanie Programu, resp. na používanie iných plnení Oracle spĺňajúcich znaky autorského diela, sa použije zákon č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon). Zmluvné strany sa dohodli, že akýkoľvek právny postup alebo súdny spor vedený v súvislosti s touto Rámcovou zmluvou bude zahájený a vedený na príslušnom súde Slovenskej republiky.

14. OZNÁMENIE

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

15. PREVOD PRÁVA

Zákazník nie je oprávnený previesť túto Rámcovú zmluvu na inú fyzickú alebo právnickú osobu ani ju postúpiť alebo dať k dispozícii takejto osobe ani previesť na ňu oprávnenie na výkon práva na použitie Programov, Operačného systému, Integrovaného softvéru alebo akýchkoľvek Ponúk služieb ani podiel v nich. Ak Zákazník poskytne záložné právo na získané oprávnenie výkonu práva na použitie Programov, Operačného systému, Integrovaného softvéru alebo na akékoľvek vecné plnenie Ponúk služieb, záložný veriteľ nezíska oprávnenie na výkon práva na použitie ani prevod Programov, Operačného systému, Integrovaného softvéru alebo akéhokoľvek vecného plnenia Ponúk služieb a ak sa Zákazník rozhodne využiť služby financovania nákupu akéhokoľvek oprávnenia k Produktom alebo k Ponukám služieb, je povinný sa riadiť podmienkami Oracle vzťahujúcimi sa na financovanie, ktoré sú uvedené na internetovej adrese: <http://oracle.com/contracts>. Vyššie uvedené nie je možné vykladať ako obmedzenie práv, na ktoré má Zákazník inak nárok v súvislosti s operačným systémom Linux, Technológiou tretích strán alebo Samostatne licencovanou Technológiou tretích strán podľa licenčných podmienok typu open source alebo podobných licenčných podmienok.

16. OSTATNÉ

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

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

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

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

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

16.6. Zákazník berie na vedomie, že obchodní partneri Oracle vrátane akýchkoľvek tretích strán, ktoré mu poskytujú konzultačné služby, sú nezávislé od Oracle a nie sú zástupcami Oracle. Oracle nezodpovedá za konanie alebo nekonanie obchodného partnera či tretej strany, nie je ním viazaná ani zaň nenesie zodpovednosť, pokiaľ i) obchodný partner alebo tretia strana neposkytuje služby ako subdodávateľ Oracle alebo ich Oracle iným spôsobom nepoverila plnením jej povinností v súvislosti s objednávkou uskutočnenou na základe tejto Rámcovej zmluvy, avšak ii) v takom prípade iba v rovnakom rozsahu, v akom by zodpovedala za výkon služieb poskytovaných priamo pracovníkmi Oracle podľa zmienenej objednávky, pričom toto ustanovenie platí aj v prípade, že Oracle takéto tretie strany odporučila.

16.7. V prípade softvéru, i) ktorý je súčasťou Programov, Operačných systémov, Integrovaného softvéru alebo Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru (alebo všetkých štyroch súčasne) a ii) ktorý obdržal Zákazník od Oracle v binárnej forme a iii) ktorý je licencovaný podľa licencie typu open source oprávňujúcej Zákazníka na obdržanie binárneho zdrojového kódu, môže Zákazník obdržať kópiu príslušného zdrojového kódu prostredníctvom webových lokalít <https://oss.oracle.com/sources/> alebo <http://www.oracle.com/goto/opensourcecode>. V prípade, že zdrojový kód pre daný softvér nebol Zákazníkovi dodaný spolu s binárnym kódom, Zákazník môže obdržať kópiu zdrojového kódu

na hmotnom nosiči prostredníctvom podania písomnej žiadosti podľa pokynov v časti Písomná ponuka pre zdrojový kód (*Written Offer for Source Code*) na poslednej uvedenej webovej lokalite.

HARMONOGRAM H – Hardvér

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

1. DEFINÍCIE

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

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

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

2. UDELENÉ PRÁVA

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

2.2. Zákazník má právo používať Operačný systém dodaný s Hardvérom v súlade s ustanoveniami licenčných zmlúv, ktoré sa dodávajú spolu s Hardvérom alebo v rámci Hardvéru. Aktuálne verzie licenčných zmlúv sú dostupné na <http://oracle.com/contracts> alebo v príslušnej dokumentácii. V prípade, že Operačný systém nebol dodaný spolu s Hardvérom, Zákazník má nárok stiahnuť si kópiu Operačného systému z adresy <https://edelivery.oracle.com>, pričom Zákazník má licenciu na používanie Operačného systému a všetkých aktualizácií Operačného systému, ktoré získal prostredníctvom technickej podpory, len tak, ako sú zahrnuté alebo sú súčasťou Hardvéru.

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

2.4. Operačný systém, Integrovaný softvér alebo Voliteľné prvky Integrovaného softvéru (alebo všetky tri) môžu zahŕňať samostatné súčasti, ktoré sú označené v súbore readme (*čítaj ma*), v súboroch poznámok alebo v súvisiacej

dokumentácii a ktoré sú licencované podľa licenčných podmienok typu open source alebo podobných; právo Zákazníka používať Operačný systém, Integrovaný softvér alebo Voliteľné prvky Integrovaného softvéru podľa týchto podmienok nie je žiadnym spôsobom obmedzené touto Rámcovou zmluvou ani týmto Harmonogramom H. Príslušné podmienky súvisiace s týmito samostatnými súčasťami sú označené v súbore *readme (čítaj ma)*, v súboroch poznámok alebo v sprievodnej dokumentácii k Operačnému systému, Integrovanému softvéru a Voliteľným prvkom Integrovaného softvéru. Hardvér môže obsahovať technológiu tretej strany, ktorá sa poskytuje s Hardvérom alebo je na ňom nainštalovaná, resp. môže vyžadovať použitie takejto technológie. Licencia k technológiám tretích strán sa poskytuje na základe podmienok, ktoré Oracle Zákazníkovi poskytne i) spoločne s Hardvérom alebo v rámci Hardvéru, ii) v príslušnej dokumentácii k produktu, iii) v súboroch *readme* alebo iv) v súboroch poznámok. Právo Zákazníka používať technológie tretích strán na základe samostatných licenčných podmienok nie je žiadnym spôsobom obmedzené Rámcovou zmluvou vrátane tejto Prílohy H. Oracle nezaručuje ani neposkytuje žiadne služby technickej podpory pre tieto technológie tretích strán

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

3. OBMEDZENIA

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

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

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

4. SKÚŠOBNÉ PROGRAMY

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

5. TECHNICKÁ PODPORA

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

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

6. PONUKY SLUŽIEB SÚVISIACICH S HARDVÉROM

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

7. ZÁRUKY, VYHLÁSENIE O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

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

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

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

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

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

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

- a) bez písomného súhlasu Oracle upravené alebo zmenené (vrátane úprav alebo odstránení štítku s výrobným číslom Oracle/Sun umiestneného na Hardvéri),
- b) používané alebo s nimi bolo zaobchádzané spôsobom odlišným od spôsobu uvedeného v príslušnej dokumentácii,

- c) opravené treťou stranou, ktorá nedodržala kvalitatívne štandardy Oracle,
- d) nesprávne nainštalované treťou stranou inou ako Oracle alebo partner Oracle autorizovaný na certifikované inštalácie,
- e) používané so zariadením alebo softvérom, na ktorý sa nevzťahuje záruka Oracle Hardware Warranty, a to v rozsahu, v akom môžu byť tieto problémy spôsobené takýmto používaním,
- f) premiestnené v takom rozsahu, v akom sú problémy spôsobené takýmto premiestnením,
- g) používané priamo alebo nepriamo v rámci podporných činností zakázaných vnútroštátnymi predpismi Spojených štátov americkými alebo iných krajín v oblasti vývozu,
- h) používané stranami, ktoré sú uvedené na aktuálnom zozname USA o zákazu vývozu,
- i) premiestnené do krajín, na ktoré USA uvalili obchodné embargo alebo obmedzenie,
- j) vzdialene používané pre činnosti v krajinách uvedených v predchádzajúcom bode 7.6 písm. h) a 7.6 písm. i) vyššie alebo
- k) zakúpené od iného subjektu než Oracle alebo autorizovaný predajca Oracle.

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

8. AUDIT

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

9. LOGISTIKA OBJEDNÁVKY

9.1. Dodávka, inštalácia a prevzatie Hardvéru

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

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

9.1.3. Za dodávku Hardvéru sa považuje prevzatie Hardvéru Zákazníkom.

9.1.4. Oracle je oprávnená fakturovať aj čiastkové plnenie.

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

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

9.2. Dodávka a inštalácia Operačného systému a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru

9.2.1. Zákazník je zodpovedný za inštaláciu Operačného systému a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru v prípade, že Operačný systém a Voliteľné prvky Integrovaného softvéru neboli predinštalované zo strany Oracle

na Hardvér zakúpený na základe objednávky alebo v prípade, že si Zákazník nezakúpil inštalačné služby pre Operačný systém a Voliteľné prvky Integrovaného softvéru od Oracle.

9.2.2. Oracle sprístupnila Zákazníkovi na elektronické stiahnutie Operačného systému (podľa potreby) a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru uvedených v objednávke webovú lokalitu s internetovou adresou URL <http://edelivery.oracle.com> určené na elektronické dodávanie. Prostredníctvom tejto internetovej adresy má Zákazník prístup k najnovšej produkčnej verzii (ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej objednávky) Operačného systému a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru a príslušnej dokumentácii a môže si ich elektronicky stiahnuť. V prípade, že Zákazník sústavne udržiava služby technickej podpory, môže sťahovať Voliteľné prvky Integrovaného softvéru a príslušnú dokumentáciu. Zákazník berie na vedomie, že nie všetky Voliteľné prvky Integrovaného softvéru sú dostupné pre všetky kombinácie Hardvéru/Operačného systému. Informácie o aktuálnej dostupnosti Operačného systému a Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru nájde Zákazník na webovej lokalite na elektronické dodávanie uvedenej vyššie. Zákazník potvrdzuje, že Oracle nemá ďalšie záväzky týkajúce sa dodania Operačného systému alebo Voliteľných prvkov Integrovaného softvéru uvedených v príslušnej objednávke, elektronického stiahnutia ani iného dodania.

9.3. Prevod vlastníckeho práva

Prevod vlastníckeho práva k Hardvéru nastane pri dodaní Zákazníkovi, pokiaľ objednávka Zákazníka nestanoví inak.

9.4. Územie

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

9.5. Ceny, fakturácia a platobné záväzky

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

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

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

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

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

HARMONOGRAM P – Programy

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

1. DEFINÍCIE

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

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

2. UDELENÉ PRÁVA

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

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

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

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

3. OBMEDZENIA

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

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

3.2. Nie je dovolené:

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

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

4. SKÚŠOBNÉ PROGRAMY

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

5. TECHNICKÁ PODPORA

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

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

6. PONUKY SLUŽIEB SÚVISIACE S PROGRAMOM

Okrem služieb technickej podpory je Zákazník oprávnený si objednať obmedzený počet Ponúk služieb súvisiacich s Programom na základe tohto Harmonogramu P tak, ako je uvedené v dokumente Ponuky služieb súvisiacich s Programom na stránke <http://oracle.com/contracts>. Zákazník súhlasí s tým, že v dobrej viere poskytne Oracle všetky informácie, prístupy a spoluprácu primerane nevyhnutné k tomu, aby bolo Oracle umožnené doručiť Ponuky služieb, a bude vykonávať činnosť, ktorá je uvedená v objednávke ako povinnosť Zákazníka. Ak bude počas vykonávania týchto Ponúk služieb Oracle požadovať prístup k produktom iných dodávateľov, ktorí sú súčasťou systému Zákazníka,

Zákazník je zodpovedný za získanie týchto produktov a príslušných licenčných práv nevyhnutných pre prístup Oracle k týmto produktom v mene Zákazníka. Poskytované Ponuky služieb môžu súvisieť s licenciou Zákazníka na používanie Programov vlastnených alebo distribuovaných Oracle, ktoré Zákazník získal na základe samostatnej objednávky. Používanie takýchto Programov Zákazníkom sa bude riadiť Zmluvou uvedenou formou odkazu v takejto objednávke.

7. ZÁRUKY, VYHLÁSENIE O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

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

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

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

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

8. AUDIT

Po 45 dňoch od písomného oznámenia, je spoločnosť Oracle oprávnená vykonať audit Vášho používania Programov – pre zabezpečenie, aby používanie Programov zo strany Zákazníka bolo v súlade s príslušnou objednávkou a Rámcovo zmluvou. Akýkoľvek takýto audit nesmie neodôvodnene zasahovať do bežnej prevádzky podnikania Zákazníka.

Zákazník je povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť požadovanú spoločnosťou Oracle pri takomto audite a poskytovať zodpovedajúcu asistenciu a prístup k informáciám odôvodnene požadovaných zo strany Oracle. Takáto asistencia musí zahŕňať okrem iného prevádzku nástrojov na meranie údajov Oracle serveroch Zákazníka a poskytnutie výsledných údajov Oracle.

Vykonanie auditu a neverejných údajov získaných počas auditu (vrátane zistení alebo hlásení, ktoré sú výsledkom auditu) budú podliehať ustanoveniam článku 8 (Dôvernosť informácií) v rámci Všeobecných podmienok.

Ak audit zistí nesúlad, Zákazník súhlasí, že vykoná nápravu (ktorá môže zahŕňať bez obmedzenia uhradenie akýchkoľvek poplatkov za dodatočné licencie ku Programom) takéhoto nesúladu do 30 dní od doručenia písomného oznámenia o tomto nesúlade. Pokiaľ Zákazník nenapraví nesúlad, môže spoločnosť Oracle ukončiť (a) Ponuky služieb súvisiace s Programom (vrátane technickej podpory), (b) Programové licencie objednané na základe tejto Prílohy P a príslušnej zmluvy a/alebo (c) Rámcovú zmluvu. Súhlasíte, že spoločnosť Oracle neznáša žiadne náklady, ktoré ste vynaložili v súvislosti s vykonaním takéhoto auditu.

9. LOGISTIKA OBJEDNÁVKY

9.1. Dodanie a inštalácia

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

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

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

9.2. Územie

Programy sú určené na použitie v krajinách uvedených v objednávke.

9.3. Ceny, fakturácia a platobné záväzky

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

9.3.2. Cena za Programy je fakturovaná od Začiatočného dňa.

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

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

HARMONOGRAM C – Cloudové služby

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

1. POUŽÍVANIE SLUŽIEB

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

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

1.3 Zákazník nesmie ani nesmie iné subjekty prinútiť alebo iným subjektom umožniť: a) používať Služby na obťažovanie inej osoby, poškodzovať majetok alebo spôsobiť telesnú alebo majetkovú ujmu akejkoľvek osobe, zverejňovať akékoľvek materiály, ktoré sú klamlivé, urážlivé, obťažujúce alebo nemravné, porušovať práva na súkromie, podporovať náboženskú neznášanlivosť, rasizmus, nenávisť alebo ubližovanie iným, odosielať nevyžiadané hromadné e-maily, nevyžiadajú poшту, spam alebo reťazové listy, porušovať práva duševného vlastníctva alebo iné vlastnícke práva, predávať, vyrábať, ponúkať alebo distribuovať akýkoľvek produkt alebo službu v rozpore s platnými právnymi predpismi ani inak porušovať platné zákony, nariadenia alebo predpisy, b) vykonávať alebo zverejňovať akékoľvek testovanie výkonnosti alebo dostupnosti Služieb okrem prípadov, keď to povoľujú Špecifikácie služieb, ani c) zverejňovať akékoľvek testovanie výkonu alebo zraniteľnosti Služieb bez predchádzajúceho písomného súhlasu Oracle okrem prípadov, keď to povoľujú Špecifikácie služieb, ani vykonávať alebo zverejňovať výsledky testovania Služieb zameraného na zisťovanie sietí, identifikáciu portov a služieb, vyhľadávanie zraniteľných miest, zisťovanie hesiel alebo vzdialeného prístupu alebo d) využívať Služby na dolovanie kybernetických mien alebo kryptomien (písm. a) až d) spolu ako „**Podmienky prijateľného používania**“). Okrem ostatných práv, ktorými Oracle disponuje na základe Rámцovej zmluvy a objednávky Zákazníka, má Oracle taktiež právo prijať nápravu v prípade porušenia Podmienok prijateľného používania, pričom takáto náprava môže zahŕňať zrušenie alebo zamedzenie prístupu k predmetu, ktorý tieto podmienky porušuje.

2. POPLATKY A PLATBY

2.1 Objednávka Zákazníka je po zadaní neodvolateľná a všetky zaplatené sumy sú bez nároku na vrátenie peňazí s výnimkou prípadov stanovených v Rámцovej zmluve alebo objednávke Zákazníka. Poplatky za Služby uvedené v objednávke nezahŕňajú daňové poplatky a režijné výdavky, pokiaľ objednávka Zákazníka výslovne neuvádza inak.

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

3. VLASTNÍCKE PRÁVA A OBMEDZENIA

3.1 Zákazník alebo poskytovateľ licencii Zákazníka si ponechávajú všetky vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva na Obsah Zákazníka (ako je definovaný nižšie). Oracle alebo jej poskytovateľ licencii si ponechávajú všetky vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva na Služby, diela od nich odvodené a všetok obsah, ktorý vytvorila alebo poskytla Oracle alebo bol vytvorený alebo poskytnutý v jej mene na základe Rámцovej zmluvy.

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

3.3. Zákazník má oprávnenie udeliť a udeľuje Oracle právo na hostovanie, používanie, spracovanie, zobrazovanie a prenos Obsahu Zákazníka na účely poskytovania Služieb na základe Rámcovej zmluvy a objednávky Zákazníka a v súlade s nimi. Zákazník má výhradnú zodpovednosť za presnosť, kvalitu, úplnosť, zákonnosť, spoľahlivosť a vhodnosť Obsahu Zákazníka a zároveň za získanie všetkých práv vzťahujúcich sa na Obsah Zákazníka, ktorý Oracle vyžaduje na vykonávanie Služieb.

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

4. DÔVERNOSŤ

Obsah Zákazníka uchovaný v rámci Služieb sa považuje za dôverné informácie, na ktoré sa vzťahujú všetky zmluvné podmienky uvedené v tomto článku, v článku 8 Všeobecných podmienok a Objednávke Zákazníka. Oracle sa zaväzuje chrániť dôvernosť Obsahu Zákazníka uchovaného v rámci Služieb po celý čas uchovania týchto informácií v rámci Služieb.

5. OCHRANA OBSAHU ZÁKAZNÍKA

5.1 Oracle bude v záujme zaručenia ochrany Obsahu Zákazníka, ktorý Zákazník poskytne Oracle v rámci poskytovania Služieb, postupovať v súlade s: príslušnými administratívnymi, fyzickými, technickými a inými ochrannými postupmi a ďalšími príslušnými aspektmi správy systému a obsahu, ktoré sú k dispozícii na adrese <https://www.oracle.com/contracts/cloud-services>.

5.2 V rozsahu, v akom Obsah Zákazníka obsahuje Osobné informácie (ako sú definované v príslušných podmienkach ochrany osobných údajov a v Zmluve o spracovaní osobných údajov (podľa definície nižšie)), Oracle ďalej bude dodržiavať súlad s nasledujúcimi:

a) príslušnými podmienkami ochrany osobných údajov Oracle, ktoré sa vzťahujú na objednané Služby a sú k dispozícii na adrese <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/overview/index.html>, a

b) platnou verziou Zmluvy o spracovaní údajov pre Oracle služby (ďalej len „**Zmluva o spracovaní údajov**“), pokiaľ v objednávke Zákazníka nie je uvedené inak. Verzia Zmluvy o spracovaní údajov, ktorá sa vzťahuje na objednávku Zákazníka, a) je k dispozícii na adrese <https://www.oracle.com/contracts/cloud-services> a je do tohto dokumentu začlenená formou odkazu a b) zostane účinná počas Obdobia poskytovania služieb podľa objednávky Zákazníka. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy o spracovaní údajov a ustanoveniami Špecifikácií služieb (vrátane všetkých platných podmienok Oracle o ochrane osobných údajov) majú prednosť ustanovenia Zmluvy o spracovaní údajov.

5.3 Bez toho aby boli dotknuté články 5.1 a 5.2 vyššie, Zákazník nesie zodpovednosť za a) všetky oznámenia, súhlasy a oprávnenia potrebné na to, aby Zákazník mohol v rámci Služieb poskytovať alebo spracovávať Obsah Zákazníka (vrátane všetkých Osobných informácií), b) akékoľvek bezpečnostné nedostatky a dôsledky takýchto nedostatkov, ktoré by mohli vyplývať z Obsahu Zákazníka, vrátane prípadných vírusov, Trójskych koní, červov alebo iných škodlivých programových foriem obsiahnutých v Obsahu Zákazníka a c) akékoľvek využívanie Služieb Zákazníkom alebo Používateľmi Zákazníka spôsobom, ktorý je v rozpore s ustanoveniami Rámcovej zmluvy alebo objednávky Zákazníka. Do miery, do ktorej Zákazník zverejní alebo prenesie Obsah Zákazníka akejkoľvek tretej strane, nie je Oracle zodpovedná za zachovanie bezpečnosti ani dôvernosti takéhoto obsahu mimo kontroly Oracle.

5.4 Ak nie je inak uvedené v objednávke Zákazníka (vrátane Špecifikácií služieb), Obsah Zákazníka nesmie obsahovať žiadne údaje, na základe ktorých sa na Oracle vzťahujú osobitné povinnosti týkajúce sa zabezpečenia

alebo ochrany údajov alebo zákonné povinnosti nad rámec alebo mimo tých, ktoré sú uvedené v Zmluve o spracovaní osobných údajov, Špecifikáciách služieb alebo Rámcovej zmluve. Ak sú súčasťou Obsahu Zákazníka akékoľvek z vyššie uvedených údajov (napr. isté zákonom upravené informácie o zdravotnom stave alebo platobnej karte), Oracle takéto údaje spracuje výhradne v súlade s podmienkami objednávky Zákazníka, Zmluvy o spracovaní osobných údajov, Špecifikácií služieb a Rámcovej zmluvy. Za splnenie osobitných regulačných, zákonných alebo bezpečnostných požiadaviek, ktoré sa na takéto údaje môžu vzťahovať, zodpovedá Zákazník. Ak sú pre Služby k dispozícii, **Zákazník si môže od Oracle kúpiť ďalšie služby** (napr. služby Oracle Payment Card Industry Compliance) **slúžiace na riešenie konkrétnych požiadaviek na bezpečnosť a ochranu údajov alebo regulačných požiadaviek, ktoré sa vzťahujú na takéto údaje.**

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

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

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

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

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

7. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI

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

7.2 SÚHRNNÁ VÝŠKA ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODY OD ORACLE A JEJ PRIDRUŽENÝCH SPOLOČNOSTÍ KTORÁ VYPLÝVA Z RÁMCOVEJ ZMLUVY ALEBO OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKA, ALEBO KTORÁ S ňOU SÚVISÍ, ČI UŽ NA ZÁKLADE ZMLUVY, DELIKTU ALEBO INÁ, V ŽIADNOM PRÍPADE NESMIE PREKROČIŤ CELKOVÚ ČIASTKU, KTORÚ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ZA PRODUKTY ALEBO SLUŽBY ORACLE NA ZÁKLADE OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKA OPRÁVNŮJÚCEJ K NAHRADENIU DANEJ ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODY V PRIEBEHU DVANÁSTICH (12) MESIACOV BEZPROSTREDNE PRED DÁTUMOM VÝSKYTU UDALOSTI, KTORÁ SPÔSOBILA VZNIK ŠKODY.

8. DODATOČNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY O ODŠKODNENÍ ZA PORUŠENIE PODMIENOK

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

poskytovanie Služieb súvisiacich s týmto Materiálom, pričom vráti všetky poplatky zaplatené za tieto nevyužité Služby.

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

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

9. OBDOBIE ÚČINNOSTI A UKONČENIE

9.1 Služby sa poskytujú počas Obdobia poskytovania Služieb určeného v objednávke Zákazníka.

9.2 Oracle je oprávnená pozastaviť prístup Zákazníka alebo Používateľov Zákazníka k Službám alebo pozastaviť ich používanie v prípade, že sa Oracle domnieva, že: a) nastalo významné ohrozenie funkčnosti, bezpečnosti, celistvosti alebo dostupnosti Služieb, prípadne akéhokoľvek obsahu, údajov alebo aplikácií v rámci Služieb, b) Zákazník alebo Používateľia Zákazníka používajú Služby alebo prístup k nim s cieľom spáchať protiprávny čin, c) došlo k porušeniu Pravidiel prijateľného používania alebo d) Zákazník uviedol nepravdivé informácie o účte či došlo k zamietnutiu digitálnej platobnej metódy Zákazníka. Ak je to prakticky možné a zákonom povolené, Oracle Zákazníka na takéto pozastavenie Služieb vopred upozorní. V prípade Služieb s platnou prevádzkovou kapacitou Oracle vynaloží primerané úsilie, aby sa dané pozastavenie vzťahovalo iba na tú časť Služieb, ktorá súvisí s problémom, ktorý je príčinou pozastavenia. Oracle vynaloží primerané úsilie na to, aby Služby obnovila bezodkladne po tom, ako zistí, že problémy spôsobujúce pozastavenie Služieb boli odstránené. Oracle Zákazníkovi počas trvania pozastavenia Služieb umožní prístup k Obsahu Zákazníka (v podobe, v akej existoval v deň pozastavenia Služieb). Pozastavenie Služieb podľa tejto časti nezbavuje Zákazníka povinnosti uhrádzať platby.

9.3 Pokiaľ ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší niektorú z podstatných podmienok tejto Rámcovej zmluvy alebo ktorejkoľvek objednávky a nezaistí nápravu porušenia do tridsiatich (30) dní od písomnej špecifikácie porušenia (poskytnutej v súlade s článkom 14.1 nižšie), strana, ktorá sa porušenia dopustila, porušila svoje záväzky a strana, ktorá sa porušenia nedopustila, môže a) v prípade porušenia objednávky ukončiť danú objednávku, v rámci ktorej nastalo dané porušenie alebo b) v prípade porušenia Rámcovej zmluvy ukončiť danú Rámcovú zmluvu a všetky objednávky zadané na základe tejto Rámcovej zmluvy. Ak Oracle ukončí akékoľvek objednávky v súlade s predchádzajúcou vetou, Zákazník je povinný do tridsiatich (30) dní zaplatiť všetky čiastky, ktoré vznikli pred daným ukončením, ako aj všetky zostávajúce nezaplatené čiastky za ukončené objednávky spolu so súvisiacimi daňami a výdavkami. S výnimkou prípadu omeškania platieb je zmluvná strana, ktorá sa nedopustila porušenia, oprávnená podľa vlastného uváženia predĺžiť dobu tridsiatich (30) dní o nevyhnutne nutnú dobu na to, aby mohla byť zjednaná náprava porušenia v prípade, že druhá zmluvná strana vynakladá primerané úsilie o zjednanie nápravy porušenia. Zákazník súhlasí, že v prípade porušenia ustanovení Rámcovej zmluvy alebo objednávky Zákazníka nemá oprávnenie používať príslušné objednané Služby.

9.4 Na konci Obdobia poskytovania Služieb Oracle poskytne Zákazníkovi prístup k Obsahu Zákazníka (v podobe, v akej existoval v deň skončenia Obdobia poskytovania Služieb) počas obdobia na prevzatie, ktorého dĺžka je uvedená v Špecifikáciách služieb, a umožní tak Zákazníkovi jeho prevzatie. Ak zákon nevyžaduje inak, po uplynutí obdobia na prevzatie Oracle odstráni všetok Obsah Zákazníka, ktorý sa zachoval v rámci Služieb. Postupy Oracle pri odstraňovaní údajov sú podrobnejšie opísané v špecifikáciách služieb.

10. OBSAH, SLUŽBY A WEBOVÉ LOKALITY TRETÍCH STRÁN

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

10.2 Všetok Obsah tretích strán, ku ktorému Oracle umožňuje prístup, sa poskytuje „tak, ako je“ a „v dostupnej podobe“ bez akejkoľvek záruky. Oracle sa zrieka akejkoľvek zodpovednosti vyplývajúcej z Obsahu tretích strán alebo s ním súvisiacej.

10.3 Zákazník berie na vedomie, že a) charakter, typ, kvalita a dostupnosť Obsahu tretích strán sa môžu kedykoľvek počas Obdobia poskytovania Služieb zmeniť a b) prvky Služieb, ktoré spolupracujú so Službami tretích strán, ako sú Facebook™, YouTube™, Twitter™ atď., závisia od trvalej dostupnosti príslušných rozhraní na programovanie aplikácií (API) daných tretích strán. V dôsledku zmien takéhoto Obsahu tretích strán, Služieb tretích strán alebo API alebo ich nedostupnosti môže byť potrebné, aby Oracle aktualizovala, zmenila alebo upravila Služby poskytované podľa Rámcovej zmluvy. Akákoľvek zmena v Obsahu tretích strán, Službách tretích strán alebo API, vrátane ich nedostupnosti, počas Obdobia poskytovania Služieb nemajú žiadny vplyv na povinnosti Zákazníka vyplývajúce z Rámcovej zmluvy alebo príslušnej objednávky a Zákazník nemá v dôsledku takýchto zmien právo na vrátenie poplatkov, kredit ani iné zvýhodnenie.

11. MONITOROVANIE, ANALÝZY SLUŽIEB A SOFTVÉR OD ORACLE

11.1 Oracle neustále monitoruje Služby s cieľom zjednodušiť ich prevádzkovanie zo strany Oracle, napomôcť s riešením servisných požiadaviek Zákazníka, zisťovať a riešiť prípadné ohrozenia funkčnosti, zabezpečenia, celistvosti a dostupnosti Služieb, ako aj všetkého obsahu, údajov alebo aplikácií v rámci Služieb, odhaliť a vyriešiť nezákonné konanie alebo porušovanie Podmienok prijateľného používania. Monitorovacie nástroje Oracle nezhrmažďujú ani neuchovávajú žiadny Obsah Zákazníka uchovaný v rámci Služieb s výnimkou použitia na takéto účely. Oracle nemonitoruje iný softvér ako softvér Oracle zabezpečený Zákazníkom alebo niektorým z Používateľov Zákazníka, ktorý je uložený alebo prevádzkovaný v rámci Služieb alebo prostredníctvom nich, ani nerieši problémy s iným softvérom okrem uvedeného softvéru. Informácie zhromaždené monitorovacími nástrojmi Oracle (okrem Obsahu Zákazníka) môže Oracle využiť na pomoc so správou portfólia produktov a služieb Oracle, na pomoc s riešením nedostatkov v ponuke produktov a služieb Oracle, prípadne na účely správy licencií.

11.2 Oracle môže a) zhromažďovať štatistické a iné informácie týkajúce sa funkčnosti, prevádzky a používania Služieb a b) využívať súhrnné údaje zo Služieb na účely správy zabezpečenia a prevádzky, vytvárania štatistických analýz, ako aj na účely výskumu a vývoja (vyššie uvedené body a) a b) sa spoločne označujú ako „**Analýzy Služieb**“). Oracle si zachováva všetky práva duševného vlastníctva na Analýzy Služieb.

11.3 Oracle môže Zákazníkovi umožniť získať istý Softvér od Oracle (podľa definície nižšie), ktorý Zákazník môže používať spoločne so Službami. Pokiaľ Oracle nestanoví samostatné podmienky pre Softvér od Oracle, akýkoľvek Softvér od Oracle sa poskytuje v rámci Služieb a Zákazník získava nevýhradné, celosvetové, obmedzené právo na jeho používanie s právom umožniť jeho používanie aj svojim Používateľom, v súlade s podmienkami Rámcovej zmluvy a Objednávky Zákazníka, a to výlučne na uľahčenie oprávneného využívania Služieb zo strany Zákazníka. Právo Zákazníka na používanie Softvéru od Oracle sa ukončí na základe oznámenia Oracle (zverejneného na webe alebo doručeného inak) alebo ukončenia poskytovania Služieb súvisiacich so Softvérom od Oracle, podľa toho, čo nastane skôr. Právo Zákazníka používať ktorúkoľvek časť Softvéru od Oracle, ktorá je licencovaná podľa samostatných podmienok, nie je Rámcovou zmluvou nijako obmedzené.

12. HARDVÉROVÉ ZARIADENIA

Podmienky v tejto časti 12 (Hardvérové zariadenia) sa vzťahujú iba na objednávku, ktorá obsahuje aj Hardvérové zariadenie.

12.1 Súčasťou objednávky Zákazníka môže byť aj Hardvérové zariadenie (podľa definície nižšie), ktoré môže Zákazník používať s príslušnými Službami v súlade s podmienkami uvedenými v Špecifikáciách služieb. Na Hardvérové zariadenia, Operačný systém a Integrovaný softvér (podľa definície nižšie) sa vzťahujú podmienky Rámcovej zmluvy a objednávky Zákazníka (vrátane tých podmienok, ktoré sa týkajú Služieb), pokiaľ nie je výslovne uvedené inak v tejto časti 12 alebo sa podmienky zo svojej povahy na Hardvérové zariadenia nevzťahujú.

12.2 Oracle poskytuje na Hardvérové zariadenia obmedzenú záruku, ako je uvedené v Záruke Oracle na hardvér dostupnej na adrese <http://www.oracle.com/contracts/hardware>. Zmeny v Záruke Oracle na hardvér sa nevzťahujú na Hardvérové zariadenia objednané pred takouto zmenou.

12.3 Oracle poskytuje v súvislosti s Hardvérovými zariadeniami služby technickej podpory uvedené v Špecifikáciách služieb alebo Podmienkach podpory pre hardvér a systémy Oracle platných v čase poskytnutia služieb technickej podpory (dostupné na adrese <http://www.oracle.com/contracts/hardware>), podľa potreby.

12.4 V súvislosti s odškodnením Oracle za Hardvérové zariadenia podľa časti 8 a bez ohľadu na ustanovenia uvedené v časti 5.2 Všeobecných podmienok, ak sa zistí alebo sa Oracle domnieva, že Hardvérové zariadenie (alebo jeho časť) pravdepodobne porušuje práva duševného vlastníctva tretej strany, Oracle môže buď nahradiť, alebo upraviť Hardvérové zariadenie (alebo jeho časť) tak, aby tieto práva naďalej neporušovalo (pri zachovaní podstatných funkcií alebo funkčnosti), alebo získa práva umožňujúce ďalšie používanie, prípadne pokiaľ tieto možnosti nie sú z obchodného hľadiska primerané, Oracle môže Hardvérové zariadenie (alebo jeho časť) odstrániť a vrátiť jeho čistú účtovnú hodnotu.

12.5 Výraz „Hardvérové zariadenie“ označuje hardvér, ktorý spĺňa tieto podmienky: a) hardvér je spravovaný alebo sa používa v rámci Služieb a b) Oracle daný hardvér označí za Hardvérové zariadenie. Vlastnícke právo k Hardvérovým zariadeniam prechádza na Zákazníka po ich doručení Zákazníkovi, pokiaľ nie je v objednávke Zákazníka uvedené inak.

12.6 Výraz „Operačný systém“ označuje softvér, ktorý spravuje Hardvérové zariadenie. Zákazník má právo používať Operačný systém dodaný s Hardvérovým zariadením (a akékoľvek aktualizácie získané prostredníctvom služieb technickej podpory Oracle), iba ak je súčasťou Hardvérového zariadenia a zároveň v súlade s licenčnými zmluvami dodanými s Hardvérovým zariadením alebo k nemu. Aktuálne znenie licenčných zmlúv je uvedené v dokumentácii k Hardvérovému zariadeniu.

12.7 Výraz „Integrovaný softvér“ označuje akýkoľvek softvér alebo programovateľný kód, ktorý je vložený alebo začlenený do Hardvérového zariadenia a umožňuje funkčnosť Hardvérového zariadenia. Súčasťou Integrovaného softvéru nie sú a) kód alebo diagnostická funkcia, údržba, oprava alebo služby technickej podpory ani b) aplikácie, vývojové nástroje alebo softvér na správu systému, ktoré si vyžadujú samostatnú licenciu či iný kód, ktorý je predmetom samostatnej licencie Oracle alebo tretej strany, a Zákazník na ne nemá právo. Zákazník má obmedzené, nevýhradné právo používať Integrovaný softvér dodaný s Hardvérovým zariadením (a akékoľvek aktualizácie získané prostredníctvom služieb technickej podpory Oracle), iba ak je súčasťou Hardvérového zariadenia a zároveň v súlade s licenčnými zmluvami dodanými s Hardvérovým zariadením alebo uvedenými v príslušnej dokumentácii.

12.8 Oracle alebo subjekty, ktoré Oracle poskytujú licencie, si ponechávajú všetky vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva k Operačnému systému a Integrovanému softvéru. Hardvérové zariadenie môže obsahovať technológiu tretej strany, ktorá sa poskytuje s Hardvérovým zariadením alebo je na ňom nainštalovaná, resp. môže vyžadovať použitie takejto technológie. Licencia k technológiám tretích strán sa poskytuje na základe podmienok, ktoré Oracle Zákazníkovi poskytne i) spoločne s Hardvérovým zariadením alebo v rámci Hardvérového zariadenia, ii) v príslušnej dokumentácii k produktu, iii) v súbore readme alebo iv) v súboroch poznámok. Právo Zákazníka na používanie technológie tretej strany na základe osobitných licenčných podmienok nie je v Rámcovej zmluve žiadnym spôsobom obmedzené. Oracle neposkytuje záruku ani služby technickej podpory k takejto technológii tretej strany.

12.9 Operačný systém alebo Integrovaný softvér môže obsahovať samostatné diela, ktoré sú identifikované v súbore readme, v súbore poznámok alebo v príslušnej dokumentácii, a licencia k nim sa poskytuje v rámci open source alebo podobných licenčných podmienok. Práva Zákazníka na využívanie Operačného systému a Integrovaného softvéru podľa takýchto podmienok nie sú v Rámcovej zmluve žiadnym spôsobom obmedzené. Zodpovedajúce ustanovenia súvisiace s týmito samostatnými dielami sú uvedené v súboroch readme, súboroch poznámok alebo v dokumentácii priloženej k Operačnému systému a Integrovanému softvéru. V prípade softvéru, i) ktorý je súčasťou Operačných systémov alebo Integrovaného softvéru a ii) ktorý Zákazník dostal od spoločnosti Oracle v binárnej podobe, a iii) ktorý je licencovaný podľa open source licencie, ktorá dáva Zákazníkovi právo na získanie binárneho zdrojového kódu, Zákazník môže získať kópiu príslušného zdrojového kódu z adresy <https://oss.oracle.com/sources/> alebo <http://www.oracle.com/goto/opensourcecode>. Ak Zákazník nedostal zdrojový kód softvéru spolu s binárnym súborom, môže jeho kópiu dostať na fyzickom nosiči po podaní písomnej žiadosti podľa pokynov v časti „Písomná ponuka na zdrojový kód“ na druhej z uvedených webových lokalít

13. DOPLNKOVÉ PODMIENKY TÝKAJÚCE SA VÝVOZU

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

14. DOPLNKOVÉ PODMIENKY TÝKAJÚCE SA OZNAMOVANIA

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

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

14.3 Zákazník sa môže zaregistrovať a dostávať tak oznámenia o aktualizáciách Podmienok hostovania a poskytovania Cloudových služieb Oracle a Zmluvy o spracovaní osobných údajov (a niektorých ďalších Špecifikácií služieb, ktoré Oracle sprístupňuje) na adrese <http://www.oracle.com/contracts/cloud-services>.

15. OSTATNÉ

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

15.2 Obchodní partneri Oracle a ostatné tretie strany vrátane prípadných tretích strán, s ktorými sú Služby prepojené, prípadne Zákazníkovi poskytujú konzultačné služby, implementačné služby alebo aplikácie, ktoré vzájomne komunikujú so Službami, sú nezávislé od Oracle a nie sú zástupcami Oracle. Oracle nenesie materiálnu ani inú zodpovednosť za žiadne problémy so Službami alebo Obsahom Zákazníka, ktoré vzniknú v dôsledku konania alebo nekonania obchodných partnerov alebo tretích strán, ani nie je týmito problémami viazaná, pokiaľ tento obchodný partner alebo tretia strana neposkytuje Služby ako subdodávateľ Oracle alebo ich Oracle iným spôsobom nepoverila plnením jej povinností vyplývajúcich z Rámcovej zmluvy, v takomto prípade však zodpovedá iba v rovnakom rozsahu, v akom by Oracle zodpovedala za svoje zdroje na základe Rámcovej zmluvy, pričom toto ustanovenie platí aj v prípade, že Oracle takéto tretie strany odporučila.

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

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

16. ZMLUVNÉ DEFINÍCIE

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

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

16.3 Výraz „**Špecifikácie služieb**“ označuje nasledujúce dokumenty, ktoré sa vzťahujú na Služby poskytované Zákazníkovi na základe predloženej objednávky: a) Podmienky hostovania a doručovania prostredníctvom Oracle Cloudových služieb (Cloud Hosting and Delivery Policies), Programová dokumentácia, opisy Služieb

Oracle a Vnútropodnikové bezpečnostné postupy Oracle, b) Podmienky ochrany osobných údajov Oracle (Oracle's privacy policies) a c) akékoľvek iné dokumenty Oracle, na ktoré odkazuje alebo ktoré zahŕňa objednávka Zákazníka. Nasledujúce špecifikácie sa nevzťahujú na žiadne ponuky služieb Oracle iných ako Cloudové služby nadobudnuté na základe objednávky Zákazníka, napríklad profesionálne služby: Podmienky Oracle pre Cloudové služby hostovania a doručovania, Programová dokumentácia a opisy Služieb Oracle. Nasledujúce špecifikácie sa nevzťahujú na žiadny Softvér od Oracle: Podmienky Oracle pre Cloudové služby hostovania a doručovania.

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

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

16.6 Výraz „**Obsah Zákazníka**“ označuje všetok softvér, údaje (vrátane Osobných informácií), text, obrázky, zvuk, video, aplikácie tretích strán alebo iných spoločností ako Oracle, prípadne iný obsah a materiály poskytnuté Zákazníkom alebo niektorým z jeho Používateľov, ktoré sú uchované v rámci Služieb, prípadne prevádzkované v rámci alebo prostredníctvom nich. Služby uvedené v Rámcovej zmluve, Softvér od Oracle, ďalšie produkty a služby Oracle a duševné vlastníctvo Oracle, ako aj všetky diela z nich odvodené, nespádajú pod označenie „Obsah Zákazníka“. Obsah Zákazníka zahŕňa všetok Obsah tretích strán, ktorý Zákazník prenesie do Služieb alebo ho využíva v rámci Služieb, alebo akýchkoľvek nástrojov poskytovaných zo strany Oracle.

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

Tento Harmonogram o službách (ďalej len „**Harmonogram S**“) je prílohou k Všeobecným podmienkam, ku ktorým je tento Harmonogram S priložený. Všeobecné podmienky a tento Harmonogram S spolu s priloženým Harmonogramom P, Harmonogramom H, Harmonogramom C a Harmonogramom OSSS tvoria Rámcovú zmluvu. Platnosť tohto Harmonogramu S končí spolu s platnosťou Všeobecných podmienok.

1. DEFINÍCIE

1.1. Za „**Služby**“ sa považujú konzultačné služby, rozšírené služby podpory zákazníkov, školenia alebo iné profesionálne služby, ktoré si Zákazník objednal od Oracle na základe tohto Harmonogramu S.

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

2. UDELENÉ PRÁVA/OBMEDZENIA

2.1. Na základe zaplatenia ceny za Služby Zákazník získava nevýhradné, neprevoditeľné, časovo neobmedzené (v prípade Služieb poskytovaných na pracovisku), celosvetové, obmedzené právo na prístup k Službám a používanie Služieb, ktoré si Zákazník objednal, bez povinnosti platiť ďalšie licenčné poplatky, ako aj prístup ku všetkému a právo na používanie všetkého, čo Oracle vyvinula a dodala Zákazníkovi na základe tohto Harmonogramu S (ďalej len „**Služby a vecné plnenie**“), a to na interné pracovné činnosti Zákazníka.

2.2. Zákazník je oprávnený umožniť prístup k Službám a vecnému plneniu, ako aj používanie Služieb a vecného plnenia, svojim zástupcom a dodávateľom na účely interných pracovných činností Zákazníka a zodpovedá za ich použitie v súlade so Všeobecnými podmienkami, týmto Harmonogramom S a príslušnou objednávkou.

2.3. Služby podľa tohto Harmonogramu S sa môžu týkať práv Zákazníka na používanie cloudových alebo hostovaných či spravovaných služieb, alebo Produktov, ktorých vlastníkom alebo distribútorom je Oracle, ktoré Zákazník získa prostredníctvom samostatnej objednávky. Používanie týchto služieb a Produktov zo strany Zákazníka sa riadi Zmluvou, na ktorú sa v danej objednávke odkazuje, a účelom toho, čo je uvedené v tomto Harmonograme S, nie je udelenie práva na používanie týchto služieb a Produktov nad rámec podmienok danej objednávky, napríklad vo vzťahu k obdobiu poskytovania služieb alebo počtu a typu prostredí uvedenom v objednávke na cloudové alebo hostované či spravované služby.

3. ZÁRUKY, VYHLÁSENIA O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

3.1 Oracle zaručuje, že Služby budú poskytované profesionálnym spôsobom v súlade so štandardmi v danom odvetví. Uplatnenie záruky je Zákazník povinný oznámiť Oracle písomne do deväťdesiatich (90) dní od poskytnutia vadných Služieb.

3.2 V PRÍPADE AKÉHOKOL'VEK PORUŠENIA PODMIENOK ZÁRUKY JE JEDINÝM NÁROKOM ZÁKAZNÍKA A VÝLUČNOU ZODPOVEDNOSŤOU ORACLE OPĽATOVNÉ POSKYTNUTIE SLUŽIEB ALEBO, POKIAL' ORACLE NIE JE SCHOPNÁ V PODSTATNEJ MIERE NAPRAVIŤ DANÝ NEDOSTATOK OBCHODNE PRIJATEĽNÝM SPÔSOBOM, ZÁKAZNÍK MÔŽE UKONČIŤ POUŽÍVANIE VADNÝCH SLUŽIEB A MÁ NÁROK NA VRÁTENIE POPLATKOV, KTORÉ ZAPLATIL ORACLE ZA VADNÉ SLUŽBY.

3.3 V ROZSAHU, V AKOM TO PRIPÚŠŤA ZÁKON, JE TÁTO ZÁRUKA VÝHRADNÁ A ŽIADNE INÉ ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY, VÝSLOVNÉ ANI IMPLICITNÉ, VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK TÝKAJÚCICH SA OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL, SA NEPOSKYTUJÚ.

HARMONOGRAM OSSS –Služby podpory pre open source produkty Oracle

Tento Harmonogram o službách podpory pre open source produkty Oracle (ďalej len „**Harmonogram OSSS**“) je prílohou k Všeobecným podmienkam, na ktoré sa odkazuje vyššie. Všeobecné podmienky a tento Harmonogram OSSS, spolu s priloženým Harmonogramom H, Harmonogramom P, Harmonogramom C a Harmonogramom S tvoria Rámcovú zmluvu. Platnosť tohto Harmonogramu OSSS zaniká spolu s platnosťou Všeobecných podmienok.

1. DEFINÍCIE

1.1. Výraz „**Zahrnuté programy**“ je definovaný ako špecifický rad softvérových produktov uvedených v dokumente s názvom „Zahrnuté programy produktov Oracle Linux a Oracle VM“ (dostupný na adrese <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-indemnification-069347.pdf>), pre ktoré si Zákazník objednal Ponuky služieb Oracle Linux alebo Ponuky služieb Oracle VM, vrátane kompletnej programovej dokumentácie a opráv získaných prostredníctvom Ponúk služieb Oracle Linux alebo Ponúk služieb Oracle VM.

1.2. „**Ponuky služieb Oracle Linux**“, „**Ponuky služieb Oracle VM**“ a „**Ponuky služieb Oracle Verrazzano**“ označujú služby podpory pre produkty Oracle Linux, Oracle VM a Oracle Verrazzano (v danom poradí) podľa definícií uvedených v Podmienkach poskytovania podpory pre open source produkty Oracle v časti 2.2 ďalej.

1.3. „**Ponuky open source služieb Oracle**“ označujú Ponuky služieb Oracle Linux, Ponuky služieb Oracle VM a Ponuky služieb Oracle Verrazzano.

1.4. Výraz „**Obdobie účinnosti podpory**“ je definovaný ako obdobie, na ktoré Zákazník získal príslušné Ponuky open source služieb Oracle.

1.5. „**Programová dokumentácia**“ označuje používateľskú príručku programu a inštaláčne príručky programu. Programová dokumentácia sa môže dodávať spolu s programami Oracle Linux, Oracle VM a Oracle Verrazzano. Dokumentácia je Zákazníkovi k dispozícii na adrese <http://oracle.com/documentation>.

1.6. Používané pojmy (začínajúce sa veľkým písmenom), ktoré nie sú definované v tomto Harmonograme OSSS, majú ten istý význam, ako je uvedený vo Všeobecných podmienkach.

2. PONUKY OPEN SOURCE SLUŽIEB ORACLE

2.1. Po odsúhlasení objednávky Zákazníka zo strany Oracle má Zákazník právo na získanie Ponúk open source služieb Oracle iba pre svoju obchodnú činnosť a v súlade s podmienkami tohto Harmonogramu OSSS vrátane pravidiel dostupnosti a definícií metrík uvedených v objednávke a v Programovej dokumentácii.

2.2. Na účely tejto objednávky Ponuky open source služieb Oracle zahŕňajú úroveň služieb technickej podpory Oracle, ktoré Zákazník mal možnosť objednať od Oracle alebo autorizovaného predajcu Ponúk open source služieb Oracle. Ak si Zákazník objedná Ponuky open source služieb Oracle (vrátane prvého roka a všetkých nasledujúcich rokov), tieto služby sa poskytujú v súlade s Podmienkami poskytovania podpory pre open source produkty Oracle, ktoré sú účinné v čase poskytovania Ponúk open source služieb Oracle. Podmienky poskytovania podpory pre open source produkty Oracle zapracované v tomto Harmonograme OSSS môžu byť predmetom zmien podľa uváženia Oracle, avšak Oracle výrazne nezniží úroveň služieb technickej podpory počas obdobia, za ktoré boli zaplatené poplatky za Ponuky open source služieb Oracle. Ponuky open source služieb Oracle sú k dispozícii pre určité systémy a môžu podliehať aj ďalším obmedzeniam uvedeným v Podmienkach poskytovania podpory pre open source produkty Oracle. Pred podpisom objednávky na príslušné Ponuky open source služieb Oracle by si Zákazník mal prečítať Podmienky poskytovania podpory pre open source produkty Oracle. Aktuálna verzia Podmienok poskytovania podpory pre open source produkty Oracle je k dispozícii na adrese <http://oracle.com/contracts>.

2.3. Ponuky open source služieb Oracle nadobudnú účinnosť k dátumu nadobudnutia účinnosti objednávky, pokiaľ nie je v objednávke uvedené inak. V prípade, že Zákazník zadal objednávku prostredníctvom služby Oracle Store, bude dátumom nadobudnutia účinnosti dátum prijatia objednávky Zákazníka zo strany Oracle.

2.4. Ponuky open source služieb Oracle poskytnuté na základe tohto Harmonogramu OSSS predstavujú podporu licencií, ktoré Zákazník získal samostatne. Všetky opravy chýb, opravné balíčky, ako aj iný kód, ktoré Zákazník získal ako súčasť Ponúk open source služieb Oracle na základe tohto Harmonogramu OSSS, sa poskytujú v súlade s podmienkami príslušnej licenčnej dohody, ktorú Zákazník prijal pri stiahnutí alebo inštalácii daných programov Oracle Linux, Oracle VM alebo Oracle Verrazzano. Ponuky open source služieb Oracle môžu zahŕňať aj právo na používanie niektorých ďalších softvérových programov alebo nástrojov počas Obdobia účinnosti podpory, za ktoré boli uhradené príslušné poplatky za Ponuky open source služieb Oracle. Licenčné podmienky pre takéto softvérové programy alebo nástroje, ako aj všetky obmedzenia, ktoré sú s nimi spojené, sa uvádzajú v Programovej dokumentácii vo forme odkazov.

3. ODŠKODNENIE V RÁMCI PRODUKTOV ORACLE LINUX A ORACLE VM

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

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

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

3.3. Bez ohľadu na vyššie uvedené Oracle nebude Zákazníka chrániť ani odškodňovať v súvislosti s nárokmi, škodami, záväzkami, nákladmi ani výdavkami, ktoré vyplývajú z a) distribuovania Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka, b) úprav Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka, c) použitia verzie Zahrnutých Programov, ktorá bola aktualizovaná, zo strany Zákazníka, ak sa nároku na odškodnenie mohlo predísť použitím aktuálnej verzie Zahrnutých Programov, d) použitia Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka, ktoré prekračuje rozsah používania uvedený v používateľskej dokumentácii alebo Podmienkach poskytovania podpory pre open source produkty Oracle, e) použitia Zahrnutých Programov zo strany Zákazníka v čase, kedy nebol predplatiteľom Ponúk služieb Linux alebo Ponúk služieb Oracle VM, f) akýchkoľvek informácií, dizajnu, špecifikácií, pokynov, softvéru, dát alebo materiálu, ktoré nedodáva Oracle, g) kombinácie akýchkoľvek Zahrnutých Programov s akýmikoľvek produktmi alebo službami, ktoré neposkytuje Oracle, h) nárokov Zákazníka vo vzťahu k súdnemu sporu alebo zásahom voči tretej strane, ktoré vznikli v ich dôsledku alebo s nimi súvisia. Aby sa predišlo pochybnostiam, táto časť 3 sa výslovne nevzťahuje na programy Verrazzano, na ktoré sa ani nevzťahuje žiadne odškodnenie. **Táto časť poskytuje Zákazníkovi jediný nárok pre každý prípad žiadosti o odškodnenie za porušenie alebo škodu, finančné záväzky, náklady alebo výdavky.**

4. ZÁRUKY, VYHLÁSENIA O VYLÚČENÍ ZODPOVEDNOSTI A JEDINÉ NÁROKY

4.1. Oracle zaručuje, že Ponuky open source služieb Oracle sa budú poskytovať profesionálnym spôsobom, ktorý je v súlade s normami platnými v danom odvetví. Povinnosťou Zákazníka je oznámiť Oracle akékoľvek nedostatky v Ponukách open source služieb Oracle, na ktoré sa vzťahuje záruka, do deväťdesiatich (90) dní odo dňa poskytnutia nedostatočných Ponúk open source služieb Oracle.

4.2. TÁTO ZÁRUKA JE V ROZSAHU POVOLENOM PRÁVNymi PREDPISMI VÝLUČNÁ A NEEEXISTUJÚ ŽIADNE EXPLICITNÉ ANI IMPLICITNÉ ZÁRUKY ANI PODMIENKY VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK PREDAJNOSTI A URČENIA NA KONKRÉTNE POUŽITIE.

4.3. ORACLE NERUČÍ ZA TO, ŽE PROGRAMY SÚVISIACE S PONUKAMI OPEN SOURCE SLUŽIEB ORACLE (VRÁTANE, OKREM INÉHO, PROGRAMOV ORACLE LINUX, ORACLE VM ALEBO ORACLE VERRAZZANO) BUDÚ FUNGOVAŤ BEZCHYBNE ALEBO NEPRETRŽITE, ANI ZA TO, ŽE ORACLE NAPRAVÍ VŠETKY PROGRAMOVÉ CHYBY. PRI AKOMKOĽVEK PORUŠENÍ UVEDENÝCH ZÁRUK JE JEDINÝM NÁROKOM ZÁKAZNÍKA A JEDINOU ZODPOVEDNOSŤOU ORACLE OPĽATOVNÉ VYKONANIE CHYBNÝCH

PONÚK OPEN SOURCE SLUŽIEB ORACLE ALEBO, AK ORACLE NEDOKÁŽE PODSTATNE NAPRAVIŤ PORUŠENIE OBCHODNE PRIJATEĽNÝM SPÔSOBOM, ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNENÝ PRÍSLUŠNÉ PONUKY OPEN SOURCE SLUŽIEB ORACLE UKONČIŤ A ZÍSKAŤ SPÄŤ POPLATKY ZAPLATENÉ ORACLE ZA CHYBNÉ PONUKY OPEN SOURCE SLUŽIEB ORACLE.

5. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI ZA NÁROKY Z PORUŠENIA

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

6. ROZHODNÉ PRÁVO A SÚDNA PRÍSLUŠNOSŤ

Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia uvedené vo Všeobecných podmienkach sa tento Harmonogram OSSS riadi zákonmi štátu Kalifornia a Zákazník aj Oracle súhlasia, že sa podriadia výhradnej jurisdikcii súdov v okresoch San Francisco alebo Santa Clara v štáte Kalifornia a že sa budú všetky spory, ktoré by vyplývali z tohto Harmonogramu OSSS alebo sa vzťahovali na tento Harmonogram OSSS, konať v týchto okresoch.

7. AUDIT

Oracle môže na základe písomného upozornenia doručeného štyridsaťpäť (45) dní vopred vykonať audit používania Ponúk open source služieb Oracle zo strany Zákazníka pre zabezpečenie súladu pri používaní Ponúk open source služieb Oracle zo strany Zákazníka s podmienkami príslušnej objednávky a Rámcovej zmluvy. Žiadne takého auditu nesmú neprimerane zasiahnuť do bežnej prevádzkovej činnosti Zákazníka.

Zákazník súhlasí, že počas takéhoto auditu bude s Oracle spolupracovať a poskytne jej primeranú pomoc a prístup k informáciám primerane požadovaných zo strany Oracle.

Výkon auditorských a neverejných údajov získaných počas auditu (vrátane zistení alebo správ vyplývajúcich z auditu) podlieha ustanoveniam časti Dôvernosť Rámcovej zmluvy.

Ak audit zistí nesúlad, Zákazník súhlasí, že vykoná nápravu (čo môže okrem iného zahŕňať zaplatenie akýchkoľvek poplatkov za nadmerné využívanie servisných práv Zákazníka v súvislosti s Ponukami open source služieb Oracle) takého nesúladu do tridsiatich (30) dní od písomného upozornenia na tento nesúlad. Ak Zákazník nevykoná nápravu nesúladu, spoločnosť Oracle môže ukončiť a) Ponuky open source služieb Oracle, b) Ponuku služieb súvisiace s open source produktami Oracle, alebo c) Rámcovú zmluvu. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť Oracle nezodpovedá za žiadne z nákladov Zákazníka vynaložených na poskytnutie súčinnosti pri audite.

8. LOGISTIKA OBJEDNÁVKY

8.1.1. Objednávka Zákazníka je po zadaní neodvolateľná a zaplatené sumy sú bez nároku na vrátenie peňazí s výnimkou prípadov uvedených v tejto Rámcovej zmluve.

8.1.2. Poplatky za Ponuky open source služieb Oracle sa fakturujú pred samotným plnením Ponúk open source služieb Oracle. Konkrétne sa Ponuky open source služieb Oracle fakturujú vopred v ročných intervaloch. Obdobie plnenia všetkých Ponúk open source služieb Oracle sa začína dátumom nadobudnutia účinnosti objednávky Zákazníka.

8.1.3. Keď je súčasťou objednávky Ponúk open source služieb Oracle Obdobie účinnosti podpory na viac rokov, Zákazník je povinný zaplatiť poplatky pokrývajúce týchto viac rokov vopred pred samotným začiatkom daného Obdobia účinnosti podpory.

Podmienky technickej podpory pre softvér Oracle

Dátum nadobudnutia účinnosti: 8. septembra 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
Balíček 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
Balíčky servisných požiadaviek	25
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	28
Legislatívne aktualizácie pre lokalizácie PeopleSoft 9.2 Global Payroll	29
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Aplikácie Business Intelligence 11g Verzia 10.2	30
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g pre bežný rok 2023	31
Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g pre bežný rok 2024	33
Služby podpory pre Oracle Linux	35
Služby podpory pre Oracle VM	35
Služby podpory pre Oracle Verrazzano	35
Podpora pre programy Oracle Utilities Live Energy Connect	36
6. Webové systémy podpory pre Zákazníkov	36
Portál My Oracle Support	36
Portál zákazníckej podpory pre pohostinské a reštauračné služby	36
Oracle Unbreakable Linux Network	36
7. Nástroje používané na vykonávanie služieb technickej podpory	36
8. Globálne postupy ochrany údajov pri zákazníckej podpore	37
9. Definície stupňov závažnosti	38
10. Špecifické podmienky podpory pre Hyperion a Agile	39
11. Kontaktné údaje	40

1. PREHL'AD

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

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

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

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

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

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

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

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

Využívanie Služieb

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

2. PODMIENKY PODPORY

Poplatky za technickú podporu

Poplatky za technickú podporu sú splatné a musia sa uhradiť na jeden (1) rok pred obdobím poskytovania podpory, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke, v pláne platieb alebo zmluve o financovaní

alebo leasingu s Oracle alebo pridruženou spoločnosťou Oracle (ďalej len „**Plán platieb**“) uvedené inak. Na spracovanie 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 nečerpал 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 späť 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 nečerpал 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 poplatok pre krajinu zaplatené za zostávajúce licencie, ako aj za licencie, ktoré sú ukončené alebo nepodporované, a neznižuje 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.

Prispôbený balík aplikácií

Technická podpora sa nesmie prerušiť pre jeden programový modul v rámci prispôbeného 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 Úrovně 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](#). Kompletne informácie o životnom cykle podpory.

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

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

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

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

Oracle si vyhradzuje právo vykonať zmeny v produktoch tretích strán zahrnutých do vydania programu PeopleTools, ako napríklad: i) vyžadovanie novších verzií produktov tretích strán, ii) zmenu spôsobu balenia a distribúcie produktov tretích strán a iii) nahradenie alebo opravu jedného alebo viacerých produktov tretích strán.

2. **Oracle Database 12c Verzia 1 (12.1):** Poplatok za Predĺženú podporu bol zrušený na obdobie od augusta 2018 do júla 2019. Počas tohto obdobia získa Zákazník Predĺženú podporu, ako je opísané v časti Úroveň 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 2026. 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;

- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni; prístup k systémom zákazníckej podpory uvedeným v časti Webové systémy zákazníckej podpory nižšie (nepretržité webové systémy zákazníckej podpory) vrátane možnosti predložiť žiadosti o služby online, pokiaľ nie je uvedené inak.
- Regulačné aktualizácie pre určité programy a jurisdikcie Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform sa budú dodávať v súlade s dokumentom Oracle Financial Services Software a Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy, ktorý nájdete [tu](#).
- Súčasní držitelia licencií MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription alebo MySQL Standard Edition Annual Subscription (ďalej len „**MySQL Subscription**“) môžu získať služby technickej podpory Software Update License & Support (ďalej len „**SULS**“) pre systém MySQL Community Edition* s tým, že služby SULS pre MySQL Community Edition nezahŕňajú aktualizácie žiadneho druhu. MySQL Community Edition nemusí obsahovať všetky vlastnosti a funkcie programov obsiahnutých v MySQL Subscription. (* Community Edition sa vzťahuje na MySQL s licenciou GPL.)
- Pre Oracle VM VirtualBox Enterprise sú služby technickej podpory Software Update License & Support (ďalej len „**SULS**“) obmedzené na [tu](#) uvedené platformy. Služby SULS nie sú k dispozícii pre funkcie Oracle VM VirtualBox Enterprise označené ako experimentálne. Tieto funkcie sú špecifikované v používateľskej príručke Oracle VM VirtualBox, ktorá sa nachádza [tu](#).
- prístup k platinovým službám, ako sú opísané v dokumente <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času;
- zvyčajné časy odozvy zodpovedajú časti 9, pričom produktové výnimky sú uvedené nižšie v časti 4.

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

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

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

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

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- pomoc pri servisných požiadavkách počas bežných pracovných hodín;

- možnosť zadávať servisné požiadavky, ako je uvedené na tomto odkaze: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>;
- netechnický zákaznícky servis počas bežného pracovného času.

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

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

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

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

Na účely vyššie uvedenej tabuľky sa uplatňujú nasledujúce definície:

- Stupeň závažnosti 1: Významné narušenie systému (napr. významné narušenie prevádzky alebo kľúčovej funkcie systému, pád servera alebo úplné zlyhanie systému).
- Stupeň závažnosti 2: Závažné narušenie systému (napr. závažné narušenie kľúčovej funkcie, ktoré nemá vplyv na celý systém, napríklad: významný počet pracovných staníc alebo terminálov nedokáže vykonať alebo zverejňovať transakcie, strata schopnosti vykonávať platobné funkcie, úplná strata schopnosti vytvárať výkazy (miestne alebo hosťované), strata všetkých schopností tlače, neschopnosť resetovať celkové sumy alebo vykonať dennú uzávierku/otvorenie kasy/nočný audit, opätovné zverejňovanie pre príslušný dátum alebo rozsah dátumov, veľmi pomalé načítavanie stránky alebo obrázkov, alebo neprístupné rozhranie s nástrojmi).
- Stupeň závažnosti 3: Zlyhanie jednej funkcie (napr. menšie prerušenie prevádzky alebo funkcie, ktoré nemá vplyv na celý systém, ako napríklad problémy so sledovaním času, ojedinelé zlyhania tlače, ojedinelé zlyhania pracovnej stanice alebo terminálu, zlyhanie zobrazenia jedného výkazu, obnovuje sa heslo alebo vernostné programy nefungujú).
- Stupeň závažnosti 4: Menšie alebo procedurálne problémy alebo otázky (napr. otázky súvisiace s programovaním alebo konfiguráciou, otázky súvisiace s funkčnosťou, prevádzkou, formátovaním alebo kozmetickými problémami).

Predĺžená podpora

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

- aktualizácie programov, opravy, bezpečnostné upozornenia a aktualizácie kritických opráv;
- daňové, právne a regulačné aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od krajiny alebo programu);
- skripty aktualizácie (dostupnosť sa môže líšiť v závislosti od programu);
- hlavné vydania produktov a technológií, ak a keď ich Oracle na základe vlastného uváženia sprístupní, čo môže zahŕňať všeobecné údržbové verzie, vybrané vydania nových funkcií a aktualizácie dokumentácie;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- Regulačné aktualizácie pre určité programy a jurisdikcie Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform sa budú dodávať v súlade s dokumentom Oracle Financial Services Software a Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy, ktorý nájdete [tu](#).
- prístup k systémom 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 Udržiavacu 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 zákaznickej 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 stiahnuteľným softvérovým opravám a súborom opráv.

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

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

Podpora Oracle Java Development Tools Support

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

Služby podpory Oracle Java Development Tools Support zahŕňa tieto činnosti:

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

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

Podpora Oracle Developer Studio Tools Support

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

Služby podpory Oracle Developer Studio Tools Support zahŕňa tieto činnosti:

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

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

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials Support

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

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

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

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

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

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

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

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

Tieto ponuky sú k dispozícii na nasledujúce obdobie:

DOSTUPNOSŤ
Do 30. apríla 2020

Vyššie opísané služby podporujú licencie, ktoré Zákazník získal samostatne. Opravy chýb, bezpečnostné opravy a akékoľvek aktualizácie prijaté v rámci vyššie uvedených služieb budú poskytnuté za podmienok príslušnej licenčnej zmluvy, ktorú Zákazník akceptoval stiahnutím a inštalovaním programu Java SE. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na tieto služby nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak.

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

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

podpory Oracle Java Embedded Suite Development Support je k dispozícii pre program Oracle Java Embedded Suite.

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

- opravy chýb, opravy zabezpečenia a menšie aktualizácie;
- inovačné nástroje;
- asistencia so servisnými požiadavkami 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- prístup k systému My Oracle Support (webové systémy zákaznickej 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 poskytl:

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

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

Táto služba je k dispozícii v nasledujúcich obdobiach:

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

Platia nasledujúce obmedzenia:

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

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

Helpdesk a monitoring pre Oracle Hospitality Cruise

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

Aktualizácie Global Payroll pre Oracle E-Business Suite

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

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

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

Dostupnosť aktualizácie miezd pre E-Business Suite 12.1.3	
Od 1. januára 2023 do 31. decembra 2023	Od 1. januára 2024 do 31. decembra 2024 (k dispozícii len pre Austráliu)

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:

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

- Opravy a aktualizácie verzií PeopleSoft HCM a FSCM, na ktoré sa vzťahuje táto služba, sa obmedzujú na funkcie poskytované v najaktuálnejšej verzii PeopleSoft HCM a FSCM (napr. PeopleSoft HCM a FSCM verzia 9.2) a vylučujú všetky zastarané funkcie produktu. Podrobnosti týkajúce sa zastaraných funkcií nájdete na stránke My Oracle Support v dokumente [Zhrnutie služieb podpory počas obdobia životnosti pre verzie PeopleSoft \(ID dok. 2238983.2\)](#).
- Oracle neposkytne opravy alebo aktualizácie skôr alebo vo väčšom rozsahu, ako sú dostupné v najnovšej verzii systémov PeopleSoft HCM a FSCM, 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 predplatné 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 zaobstarať pre každý dostupný kalendárny rok bez toho, aby vynechal niektorý rok.
4. Zmluvne stanovené maximálne poplatky za technickú podporu sa na Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2 nevzťahujú, pokiaľ nie je v príslušnej objednávke uvedené inak. Na Lokalizácie miezd PeopleSoft 9.2 sa nevzťahuje vyššie uvedená časť Obnovenie technickej podpory Oracle.

Opravy stupňa závažnosti 1 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 pre bežný rok 2023

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g pre bežný rok 2023 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	
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	1. januára 2024 – 31. decembra 2024
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 pre bežný rok 2023, 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 pre bežný rok 2023 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 licencií 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.

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g pre bežný rok 2024

Opravy stupňa závažnosti 1 pre Fusion Middleware 11g pre bežný rok 2024 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) (pozri obmedzenia v bode 9 nižšie)	11.1.2.3.0	
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	Od 1. januára 2024 do 31. decembra 2024
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 pre bežný rok 2024, 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 inovácie 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 pre bežný rok 2024 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 licencií 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 rozhraní 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.
9. Po 31. marci 2024 bude Oracle Access Manager (OAM) podporovaný len pre konfigurácie Otvoreného režimu alebo Režimu certifikátu. Informácie o tom, ako zmeniť konfigurácie, sú dostupné v nasledujúcich Poznámkach k systému Knowledge Management (KM) pre My Oracle Support (MOS):
 - Marec 2024 – vypršanie platnosti úvodných certifikátov Oracle Access Manager (OAM) ([ID dok. 2949379.1](#)).
 - Dostupné riešenia končiacej platnosti (v marci 2024) úvodných certifikátov, ktoré používa Oracle Access Manager (OAM) ([ID dok. 2943611.1](#)).

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 zákaznickej 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 zákaznickej 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 zákaznickej 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 zákaznickej 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 zákaznickú 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 zákazníckej podpory Oracle alebo telefonicky. Zákazník vyberie stupeň závažnosti servisnej požiadavky, ktorý by mal vychádzať z definícií stupňov závažnosti uvedených nižšie.

Závažnosť 1 (Kritický výpadok)

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

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

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

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

Závažnosť 2 (Významné obmedzenie)

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

Závažnosť 3 (Technický problém)

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

Závažnosť 4 (Všeobecné poradenstvo)

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

10. ŠPECIFICKÉ PODMIENKY PODPORY PRE HYPERION A AGILE

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

Záruky, vyhlásenia o vylúčení zodpovednosti a jediné nároky

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

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

V ROZSAHU POVOLENOM ZÁKONOM SÚ TIETO ZÁRUKY VÝLUČNÉ A NAHRÁDZAJÚ VŠETKY OSTATNÉ EXPLICITNÉ ALEBO IMPLICITNÉ ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY VRÁTANE ZÁRUK

ALEBO PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI, USPOKOJIVEJ KVALITY A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL.

Obmedzenie zodpovednosti

ŽIADNA ZO STRÁN NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE NEPRIAME, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNE, TRESTNÉ ANI NÁSLEDNÉ ŠKODY, ANI ZA STRATU ZISKU, OBRATU, DÁT, ANI ZA ŠKODY A STRATY SÚVISIACE S POUŽÍVANÍM DÁT. MAXIMÁLNA ZODPOVEDNOSŤ ORACLE ZA AKÉKOĽVEK ŠKODY VZNIKNUTE NA ZÁKLADE OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKA ALEBO V SÚVISLOSTI S ŇOU, A TO ÚMYSELNE, NA ZÁKLADE PREČINU ALEBO INÝM SPÔSOBOM, SA OBMEDZUJE NA PLATBY ZA SLUŽBY, KTORÉ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ORACLE NA ZÁKLADE TEJTO OBJEDNÁVKY. V PRÍPADE, ŽE ŠKODA VZNIKLA NA ZÁKLADE POUŽÍVANIA SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY, JE NÁHRADA ŠKODY OBMEDZENÁ DO VÝŠKY UHRADENEJ PLATBY ZA SLUŽBU TECHNICKEJ PODPORY, KTORÁ TVORÍ DÔVOD VZNIKU ZODPOVEDNOSTI.

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

Dôvernoscť

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 vládnemu orgánu na základe zákonných povinností.

11. KONTAKTNÉ ÚDAJE

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

Príloha č. 6 Položkovitý / Detailný rozpočet

Pokyny pre vyplnenie: Uchádzač vyplní príslušné tabuľky
Popisy nad každou tabuľkou sú informatívne - uchádzač ich nevyplňa.

Názov organizácie: Ministerstvo financií SR

Výzva č.: Zabezpečenie štandardnej licenčnej podpory k produktom a službám Oracle pre MF SR – 27

Plnenie realizované prostredníctvom zmluvy, ktorej návrh tvorí prílohu č. 6:

3.2. Cena podľa bodu 3.1. tohto článku Zmluvy pozostáva z:
3.2.1. Poplatku za obnovenie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie Oracle (aktualizačný poplatok) vrátane poplatku za poskytovanie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie Oracle do 31.12.2023 vo výške EUR (slovom eur) bez DPH, t.j. EUR (slovom ..

Položka	Názov produktu	Typ	CSI	Evidencia licencie / HW	Názov koncového užívateľa	Počet jednotiek	Jednotková cena v EUR bez DPH	Cena celkom v EUR bez DPH	DPH 20%	Cena celkom v EUR s DPH
1	Oracle Database Standard Edition 2 - Named User Plus Perpetual	poplatok za obnovu	23831918	MFSR	MF SR/IFP	20	36,552	731,037	146,21 €	877,24 €
2	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	poplatok za obnovu	23831918	MFSR	NASES	8	735,938	5887,506	1 177,50 €	7 065,01 €
3	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	poplatok za obnovu	23831918	MFSR	NASES	8	492,711	3941,688	788,34 €	4 730,03 €
4	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	poplatok za obnovu	23831918	MFSR	DataCentrum	8	3 411,467	27291,735	5 458,35 €	32 750,08 €
5	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	poplatok za obnovu	23831918	MFSR	NASES	8	4 627,616	37020,927	7 404,19 €	44 425,11 €
6	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	poplatok za obnovu	23831918	MFSR	NASES	8	2 243,964	17951,713	3 590,34 €	21 542,06 €
SPOLU:								92 824,61 €	18 564,92 €	111 389,53 €

3.2.2 Poplatku za poskytovanie služieb štandardnej technickej podpory pre Licencie Oracle do 31.12.2024 vo výške EUR (slovom eur) bez DPH, t.j. EUR (slovom eur) vrátane DPH.

Položka	Názov produktu	Typ	CSI	Evidencia licencie / HW	Názov koncového užívateľa	Platnosť technickej podpory	Počet jednotiek	Jednotková cena v EUR bez DPH	Cena celkom v EUR bez DPH	DPH 20%	Cena celkom v EUR s DPH
7	Oracle Database Standard Edition 2 - Named User Plus Perpetual	Support pre SW	23831918	MFSR	MF SR/IFP	od aktivácie do 31.12.2024	20	872,633 €	872,63 €	174,53 €	1 047,16 €
8	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	Support pre SW	23831918	MFSR	NASES	od aktivácie do 31.12.2024	8	7 101,194 €	7 101,19 €	1 420,24 €	8 521,43 €
9	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	Support pre SW	23831918	MFSR	NASES	od aktivácie do 31.12.2024	8	4 750,817 €	4 750,82 €	950,16 €	5 700,98 €
10	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	Support pre SW	23831918	MFSR	DataCentrum	od aktivácie do 31.12.2024	8	32 955,621 €	32 955,62 €	6 591,12 €	39 546,75 €
11	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	Support pre SW	23831918	MFSR	NASES	od aktivácie do 31.12.2024	8	44 707,630 €	44 707,63 €	8 941,53 €	53 649,16 €
12	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	Support pre SW	23831918	MFSR	NASES	od aktivácie do 31.12.2024	8	21 673,695 €	21 673,70 €	4 334,74 €	26 008,43 €
SPOLU:									112 061,59 €	22 412,32 €	134 473,91 €

Celková cena za predmet realizovaný zmluvou:		204 886,20 €	40 977,24 €	245 863,44 €
--	--	--------------	-------------	--------------

UYHLÁSENIU UCHÁDZAČA O SUBDODÁVKACH

Uchádzač/skupina dodávateľov:
SYNCHRONIX,
Kalinčiakova 33 831 04
Bratislava
IČO: 31605052

Dolu podpísaný zástupca uchádzača, Ing. Martin Kukoľ, (meno zástupcu uchádzača, identifikačné údaje), týmto čestne vyhlasujem, že na realizácii predmetu zákazky „Zabezpečenie štandardnej licenčnej podpory k produktom a službám Oracle pre MFSR - 27“. vyhlásenej verejným obstarávateľom Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

- sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet uskutočníme vlastnými kapacitami.*

~~— sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:*~~

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	IČO	% podiel na zákazke	Predmet subdodávok
1.				
2.				
3.				

Upozornenie: Navrhovaný subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ZVO a nemôžu existovať u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 ZVO (oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu preukazuje subdodávateľ vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má plniť). Verejný obstarávateľ/Obstarávateľ môže u subdodávateľa hodnotiť existenciu dôvodov na vylúčenie podľa § 40 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní.

V Bratislave dňa

.....
Ing. Martin Kukoľ, predseda predstavenstva**

*Nehodiace sa prečiarknite

**Podpis uchádzača, jeho štatutárneho orgánu alebo iného zástupcu uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v záväzkových vzťahoch v súlade s dokladom o oprávnení podnikateľ, t. j. podľa toho, kto za uchádzača koná navonok.

V prípade skupiny dodávateľov podpis každého člena skupiny alebo člena skupiny, ktorý je splnomocnený konať v danej veci za členov skupiny.