

Pravidlá poskytovania technickej podpory softvéru Oracle

Vždy aktuálna verzia pravidiel je dostupná na adrese:

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

PREHLÁD

Ak nie je uvedené inak, táto Politika technickej podpory softvéru Oracle sa vzťahuje na technickú podporu pre všetky produktové línie softvéru Oracle.

Výrazy „Vy“ a „Váš“ sa vzťahujú na osobu alebo entitu, ktorá si objednala technickú podporu od Oracle alebo autorizovaného distribútora Oracle.

Ak chcete dostať technickú podporu od Podporných služieb Oracle („OSS“) podľa ustanovení v tejto Politike technickej podpory softvéru Oracle, všetky programy musia mať správnu licenciu.

Technická podpora sa poskytuje pri problémoch (vrátane problémov, ktoré si spôsobíte sami), ktoré sú zjavné v aktuálne podporovanom vydaní licencovaného programu Oracle, s nezmeneným spúšťaním a pri certifikovanej konfigurácii hardvéru, databázy a operačného systému, ako je to uvedené vo vašej objednávke alebo dokumentácii k programu.

Informácie o verziách produktov a podporovaných platformách pre všetky programy Oracle, iné ako Phase Forward, Datanomic a GoAhead Software, sú dostupné u webových podporných zákazníckych systémov Oracle podľa popisu v časti Webové podporné zákaznícke systémy nižšie. Informácie o verziách produktov a podporovaných platformách pre programy Phase Forward a Datanomic vám budú poskytnuté písomne.

Oracle bude poskytovať technickú podporu v súlade so zásadami spoločnosti Oracle pre ochranu súkromia, ktorá je dostupná na adrese <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>.

Táto Politika technickej podpory môže byť uvedená v predošlých dohodách PeopleSoft vo forme „Podmienok podporných služieb softvéru“, v predošlých dohodách Siebel vo forme „Politiky služieb údržby“, v predošlých dohodách Hyperion vo forme „Štandardné programu údržby“, v predošlých dohodách Agile vo forme „politiky podpory produktov“, v predošlých dohodách BEA vo forme politiky „Podporných služieb“, v predošlých dohodách Haley vo forme „Dohody o podpore údržby“, v predošlých dohodách mValent vo forme „Dohody o údržbe a technickej podpore“, v predošlých dohodách AmberPoint vo forme „Plánu údržby a podpory 2.0“ a v predošlých dohodách Phase Forward vo forme „Politiky služieb podpory licencie Phase Forward“.

Táto Politika technickej podpory podlieha zmene podľa výhradného uváženia spoločnosti Oracle; zmeny politiky Oracle však nebudú mať vplyv na redukciu materiálu na úrovni služieb poskytovaných pre podporované programy počas obdobia podpory (stanoveného nižšie), za ktoré boli zaplatené poplatky za technickú podporu.

Ak si chcete pozrieť porovnanie tejto Politiky technickej podpory softvéru Oracle a predchádzajúcej verzie Politiky technickej podpory softvéru Oracle, pozrite si pripojené [Prehlásenie o zmenách](#) (PDF).

PODMIENKY PODPORY

Poplatky za technickú podporu

Poplatky za technickú podporu budú splatné ročne vopred na obdobie podpory, ak nebude uvedené inak v príslušnom objednávacom dokumente alebo finančnej alebo platobnej zmluve so spoločnosťou Oracle alebo pridruženým partnerom spoločnosti Oracle. Váš záväzok zaplattenia sa požaduje na spracovanie vašej objednávky technickej podpory u spoločnosti Oracle (napr. objednávka, samotná platba alebo iná schválená metóda platby). Faktúra sa vystaví až po prijatí vášho záväzku o zaplattení a pošle sa na jednu fakturačnú adresu, ktorú zadáte. Ak nepošlete platbu, podpora sa ukončí.

Obdobie podpory

Technická podpora vstupuje do platnosti po dátume účinnosti Vášho objednávacieho dokumentu, ak nie je vo vašom objednávacom dokumente uvedené inak. Ak ste zadali objednávku cez Oracle Store, dátum platnosti je dátum, kedy bola Vaša objednávka prijatá v Oracle. Ak nie je v objednávacom dokumente uvedené inak, podmienky technickej podpory Oracle, vrátane cien, odrážajú 12-mesačné obdobie podpory („obdobie podpory“). Všetky služby technickej podpory objednané na obdobie podpory a príslušné poplatky sa nedajú zrušiť a nie sú vratné. Spoločnosť Oracle nie je povinná poskytovať technickú podporu po skončení obdobia podpory.

Licenčná sústava

Licenčná sústava pozostáva zo (i) všetkých Vašich licencií programu, vrátane všetkých možností* (napr., Database Enterprise Edition a Enterprise Edition Options; Nákupy a možnosti Nákupu), Enterprise Manager* (napr., Database Enterprise Edition a Diagnostics Pack) alebo modulu samostatných služieb* (napr., Ľudské zdroje a Ľudské zdroje samostatných služieb) licencované pre takéto programy alebo (ii) všetkých Vašich licencií programu, ktoré zdieľajú rovnaký zdrojový kód**. Rozvojové a demonštračné licencie dostupné cez Partnerskú sieť Oracle alebo Technologickú sieť Oracle nie sú uvedené v definícii licenčnej sústavy. Pri programoch Crystal Ball je licenčná sústava zadefinovaná ako rovnaké licencie programu uvedené na jednej objednávke.

*Podľa cenníka Oracle.

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

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

Za účelom objasnenia, ak ste partnerom spoločnosti Oracle a poskytujete prvoradú podporu koncovému používateľovi (napr., Embedded Software License („ESL“), Application Specific Full Use („ASFU“) alebo iné autorizované poskytovanie prvoradej podpory spoločnosťou Oracle), licenčná sústava pozostáva zo všetkých licencií koncových používateľov programu(ov) vloženého(ých) alebo uvedeného(ých) v balíku aplikácie na základe Distribučnej dohody ESL, Distribučnej dohody ASFU alebo inej distribučnej dohody medzi vami a spoločnosťou Oracle. Ak má koncový používateľ aj licencie typu Full Use podporované priamo Vami, potom musia byť tieto licencie typu Full Use podporované na rovnakej úrovni ako licencie ASFU alebo ESL.

Ak spoločnosť Oracle poskytuje prvoradú podporu pre všetky licencie typu Full Use a ASFU koncového používateľa, potom musia byť obidve licencie ASFU a typu Full Use podporované na rovnakej úrovni. Spoločnosť Oracle však poskytuje prvoradú podporu pre licencie koncového používateľa typu Full Use a Vy poskytujete prvoradú podporu pre licencie ASFU a/alebo ESL, a potom by sa licencie nepovažovali za súčasť rovnakej licenčnej sústavy v rámci politiky dodržiavania servisnej úrovne spoločnosti Oracle.

Dodržiavanie servisnej úrovne

Keď dostávate technickú podporu, všetky licencie v danej licenčnej sústave musia byť podporované v rámci rovnakej úrovne služby technickej podpory (napr., Licencia na aktualizáciu softvéru a Podpora alebo bez podpory). Ak pridáte Rozšírenú podporu, stále si musíte ponechať Licenciu aktualizácie softvéru a Podporu počas celej licenčnej sústavy; na základe dostupnosti musíte získať Rozšírenú podporu pre všetky licencie konkrétnej verzie programu, ak získate Rozšírenú podporu pre každú licenciu v takejto verzii. Možno nebudete podporovať podriadenú sústavu licencií v rámci licenčnej sústavy; licenčná sústava sa musí zmenšiť ukončením všetkých nepodporovaných licencií. Bude sa od Vás požadovať, aby ste zdokumentovali ukončenia licencií prostredníctvom listu o ukončení.

Obnova Technickej podpory Oracle

Ak sa technická podpora skončí alebo nebola pôvodne zakúpená s licenciou programu, uváži sa poplatok za obnovu. Poplatok za obnovu sa vyráta nasledovne: a) ak sa technická podpora skončila, poplatok za obnovu je 150 % z posledného ročného poplatku za technickú podporu, ktorý ste zaplatili za príslušný program; b) ak ste nikdy nedostali technickú podporu pre príslušné programy, potom je poplatok za obnovu 150 % čistého poplatku za technickú podporu, ktorý by sa Vám účtoval, ak by sa podpora objednala pôvodne pre príslušný program podľa cenovej politiky podpory spoločnosti Oracle platnej v čase obnovy. Poplatok za obnovu v bode (a) bude úmerný dátumu objednávky technickej podpory až po dátum ukončenia technickej podpory. Poplatok za obnovu v bode (b) bude úmerný dátumu objednávky pôvodnej licencie programu.

Okrem poplatku za obnovu uvedeného vyššie, musíte zaplatiť poplatok za technickú podporu na obdobie podpory. Tento poplatok za technickú podporu sa vyráta nasledovne: (i) ak sa technická podpora skončila, poplatok za technickú podporu za obdobie dvanástich mesiacov bude posledný ročný poplatok za technickú podporu, ktorý ste zaplatili za príslušný program; (ii) ak ste nikdy nedostali technickú podporu pre príslušný program, potom sa ročný poplatok za technickú podporu bude účtovať vtedy, ak sa podpora objednala pôvodne pre príslušný program podľa cenovej politiky podpory spoločnosti Oracle platnej v čase obnovy. Zmena obnovy sa môžu uplatniť na ročný poplatok za podporu popísaný v bode (i) a (ii) vyššie.

Ak ste predtým získali technickú podporu od autorizovaného distribútora spoločnosti Oracle a teraz dostávate technickú podporu priamo od spoločnosti Oracle, k poplatku za obnovu a k poplatku za technickú podporu sa môže pripočítať príplatok. Ak sa podpora neobnoví na celú licenčnú sústavu alebo ak sa obnoví podpora pre podriadenú sústavu licencií z objednávacieho dokumentu, potom sa budú uplatňovať politiky „Licenčnej súpravy“ a „Dodržiavania servisných úrovní alebo úrovne podpory“.

Ceny po redukcii licencií alebo úrovne podpory

Ceny za podporu sú založené na úrovni podpory a na objeme licencií, pre ktoré sa podpora objednáva. V prípade, že sa podriadená sústava licencií na jednej objednávke ukončí alebo ak sa zníži úroveň podpory, podpora pre zvyšné licencie v tejto objednávke licencie bude nacenená podľa cenníka Oracle za podporu platného v čase ukončenia alebo zníženia mínus príslušná štandardná zľava. Takáto cena podpory nepresiahne predchádzajúce poplatky za podporu zaplatené za obidve zvyšné licencie, ktoré sú ukončené alebo nepodporované a nebude nižšia ako predchádzajúce poplatky za podporu zaplatené za licencie, ktorých podpora stále trvá. Ak objednávka licencie, na základe ktorej sa licencie ukončia, stanovuje cenu pre dodatočné licencie, cena podpory pre všetky licencie objednané na základe tejto ceny sa stanoví podľa cenníka Oracle za podporu platného v čase zníženia mínus príslušná štandardná zľava.

Vlastné balíky aplikácií

Technická podpora sa nesmie prerušiť pri jednom module programu v rámci vlastných balíkov aplikácií.

Nepodporované programy

Zákazníci s nepodporovanými programami nemajú právo sťahovať alebo prijímať aktualizácie, verzie údržby, záplaty, telefonickú podporu alebo iné služby technickej podpory pre nepodporované programy. CD balíky alebo programy zakúpené alebo stiahnuté ako skúšobné verzie, na použitie s inými podporovanými programami alebo zakúpené alebo stiahnuté ako výmenné médium, sa nemusia použiť na aktualizáciu nepodporovaných programov.

Technické kontakty

Vaše technické kontakty sú jediným prepojením medzi Vami a OSS pre technickú podporu programov. Vaše technické kontakty musia mať minimálne základné produktové školenie a podľa potreby následné školenie vhodné pre špecifickú úlohu alebo fázu implementácie, špecializované používanie produktov a/alebo migráciu. Vaše technické kontakty musia poznať programy Oracle a Vaše prostredie Oracle, aby pomohli vyriešiť problémy systému a pomohli spoločnosti Oracle analyzovať a vyriešiť servisné žiadosti. Pri odovzdaní servisnej žiadosti musí mať Váš technický kontakt aspoň základné znalosti problému, ktorý sa snažíte vyriešiť a musí dokázať reprodukovat problémy, aby pomohol spoločnosti Oracle tento problém diagnostikovať a vyriešiť. Ak sa chcete vyhnúť prerušeniu služieb podpory, musíte informovať OSS o tom, či sa povinnosti technického kontaktu previedli na inú osobu.

Pri objednávke licencie aktualizácie softvéru a podpory môžete stanoviť jednu (1) primárnu a štyri (4) záložné osoby („technický kontakt“) na licenčnú sústavu, ktorá bude slúžiť ako prepojenie s OSS. Na každých 250 000 USD v čistých poplatkoch za podporu na licenčnú sústavu máte možnosť menovať dodatočné dva (2) primárne a štyri (4) záložné technické kontakty. Váš primárny technický kontakt bude zodpovedný za (i) kontrolu Vašej činnosti v rámci servisnej žiadosti a za (ii) rozvoj a spúšťanie procesov riešenia problémov vo vašej organizácii. Záložné technické kontakty budú zodpovedné za riešenie problémov používateľov. Možno Vám bude naúčtovaný poplatok za menovanie dodatočných technických kontaktov.

Spoločnosť Oracle môže preveriť servisné žiadosti zaprotokolované Vašimi technickými kontaktmi a môže odporučiť špecifické školenie, aby sa zabránilo servisným žiadostiam, ktorým by takéto školenie predchádzalo.

Aktualizácie programov

„Aktualizácia“ znamená následnú verziu programu, ktorú spoločnosť Oracle obvyčajne poskytuje pre licencie programov svojim podporovaným zákazníkom bez ďalšieho licenčného poplatku, okrem poplatkov za dopravu a to za predpokladu, že ste si objednali ponuku technickej podpory, ktorá zahŕňa aktualizácie softvéru pre takéto licencie na príslušné časové obdobie. Aktualizácie nezahŕňajú žiadnu verziu, možnosť alebo budúci program, na ktorú vydá spoločnosť Oracle samostatnú licenciu. Aktualizácie sa budú poskytovať podľa dostupnosti (to stanovuje spoločnosť Oracle) a aktualizácie nemusia zahŕňať všetky verzie, ktorý boli predtým dostupné pre program zakúpený od spoločnosti Oracle. Spoločnosť Oracle nie je povinná vyvíjať žiadne budúce programy alebo funkcie. Dostanete všetky dostupné aktualizácie alebo Vám budú poskytnuté na stiahnutie. Po dodaní dostanete jednu kópiu aktualizácie pre každý podporovaný operačný systém, na ktoré boli licencie Vášho programu objednané. Budete zodpovedať za kopírovanie, sťahovanie a inštalovanie aktualizácií.

Platobný plán, financovanie a dohody o lízingu

Poplatky za technickú podporu splatné v rámci platobných plánov, financovania alebo dohôd o lízingu medzi Vami a spoločnosťou Oracle alebo pridruženým partnerom spoločnosti Oracle („platobný plán“) sú splatné v súlade s podmienkami takéhoto platobného plánu, ale technická podpora sa objedná na základe podmienok príslušného objednávacieho dokumentu.

Doživotná podpora

Doživotná podpora pozostáva z nasledujúcich úrovní servisu:

- Prvotná podpora (takisto nazývaná a na Vašom objednávacom dokumente bude uvedená ako „Licencia aktualizácie softvéru a podpora“)
- Rozšírená podpora (ak sa ponúka)
- Trvalá podpora

Popis služieb dostupných v rámci Prvotnej podpory, Rozšírenej podpory a Trvalej podpory je uvedený v časti Úrovně technickej podpory Oracle nižšie.

Keď sa Prvotná podpora ponúka a okrem ustanovení nižšie, bude dostupná po dobu piatich rokov od dátumu poskytnutia verzie programu Oracle.

Ak sa táto podpora ponúka, môže sa rozšíriť o ďalšie tri roky s pomocou Rozšírenej podpory pri špecifických verziách okrem ustanovení nižšie a spolu s poplatkom za technickú podporu sa uplatňuje aj poplatok za Rozšírenú podporu za každé obdobie podpory, na ktoré sa Rozšírená podpora zakúpi.

Prípadne a ak sa táto podpora ponúka, môže sa rozšíriť s Trvalou podporou, ktorá bude dostupná tak dlho, kým budete zachovávať technickú podporu pre vaše programové licencie Oracle.

Pozrite si pripojený dokument s názvom [“Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products”](#) (PDF), kde nájdete špecifické programy technológie servera, ktoré spadajú alebo budú spadať do politiky Doživotnej podpory.

Pozrite si pripojený dokument s názvom [“Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware”](#) (PDF), kde nájdete špecifické programy fúzie middleware, ktoré spadajú alebo budú spadať do politiky Doživotnej podpory.

Pozrite si pripojený dokument s názvom [“Lifetime Support Policy: Coverage for Applications”](#) (PDF), kde nájdete špecifické programy aplikácie, ktoré spadajú alebo budú spadať do politiky Doživotnej podpory.

Pozrite si pripojený dokument s názvom [“Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications”](#) (PDF), kde nájdete špecifické programy maloobchodnej aplikácie, ktoré spadajú alebo budú spadať do politiky Doživotnej podpory.

Pozrite si pripojený dokument s názvom [“Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software Products”](#) (PDF), kde nájdete špecifické programy softvéru Sun, ktoré spadajú alebo budú spadať do politiky Doživotnej podpory.

Pozrite si pripojený dokument s názvom [“Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM”](#) (PDF), kde nájdete špecifické verzie programov Oracle Linux, ktoré spadajú alebo budú spadať do politiky Doživotnej podpory.

Poznámky:

1. Program PeopleTools od Oracle, ktorý sa poskytol spoločne s aplikáciou verzie programu PeopleSoft, bude podporovaný tak dlho, pokiaľ sa bude podporovať táto verzia programu aplikácie. Záplaty a certifikácie platformy pre menšiu verziu PeopleTools sa poskytnú do 12 mesiacov po vydaní ďalšej menšej verzie, ktorá bude sprístupnená, alebo spoločnosť Oracle oznamuje, že sa neposkytne žiadna ďalšia verzia; kritické aktualizácie záplat pre menšiu verziu PeopleTools sa môžu poskytnúť do 24 mesiacov po vydaní poslednej menšej verzie, ktorá bude sprístupnená.

Musíte použiť menšie verzie PeopleTools, aby ste mohli aj naďalej prijímať prvotnú alebo rozšírenú podporu, ak sa bude poskytovať, pre verziu programu aplikácie PeopleSoft. Možno bude potrebné, aby ste použili menšie verzie PeopleTools, aby boli kompatibilné s verziami technológií a produktmi tretích strán podporovaných poskytovateľom produktov tretích strán.

Údržba aplikácie PeopleSoft, ktorá zahŕňa, nie však výhradne, záplaty, balíky a balíky údržby, si môže vyžadovať upgrade na novšiu verziu PeopleTools.

Spoločnosť Oracle si vyhradzuje právo vykonávať zmeny produktov tretích strán zahrnutých vo verzii programu PeopleTools, ktorá zahŕňa, nie však výhradne: (i) vyžiadanie novších verzií produktov tretej strany, (ii) zmenu spôsobu, akým sú produkty tretej strany balené a distribuované a (iii) výmenu alebo opätovné sprostredkovanie jedného alebo viacerých produktov tretích strán.

2. Rozšírená podpora:

- (a) Pre zákazníkov s aktuálnymi zmluvami o podpore pre Oracle9i Database verzia 9.2 na nasledujúcich platformách: Solaris SPARC (64 bit), Linux x86 (32 bit), IBM AIX, HP-UX Itanium, HP-UX PA-RISC, HP Tru64 UNIX, Microsoft Windows (32 bit), IBM z/OS na systéme z a IBM Linux na systéme z, Rozšírená podpora bude dostupná od júla 2010 do júla 2012. Počas tohto obdobia bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat sa nebudú poskytovať.
- (b) Rozšírená podpora pre PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 bola rozšírená o jeden rok, od decembra 2010 do decembra 2011.
- (c) Pri zákazníkoch s aktuálnou zmluvou o podpore pre vydania programov Oracle Database uvedené v tabuľke nižšie sa poplatok za Rozšírenú podporu na uvedené obdobia zrušil. Ak nie je nižšie uvedené inak, dostanete Rozšírenú podporu počas týchto období popísanú v časti Úrovne technickej podpory Oracle nižšie.

Verzia programu	Zrušenie poplatku za Obdobie Rozšírenej podpory
Oracle Database 10gR2	Pozri nižšie*
Oracle Database 10gR2	Február 2015 - január 2016

*Nasledujúce body sa vzťahujú na Oracle Database 10gR2:

- Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich Oracle Database 10gR2 na IBM Linux na systéme Z, Obdobie zrušenia poplatku za Rozšírenú podporu bolo predĺžené na jeden rok; poplatok za Rozšírenú podporu sa zruší od augusta 2010 do júla 2012.
 - Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich Oracle Database 10gR2 na Fujitsu BS2000 sa poplatok za Rozšírenú podporu zruší na tri roky, poplatok za Rozšírenú podporu sa zruší od augusta 2010 do júla 2013.
 - Pre zákazníkov s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich Oracle Database 10gR2 na nasledujúcich platformách: Linux Itanium, IBM Linux na systémoch POWER a Windows Itanium, sa poplatok za Rozšírenú podporu zruší na tri roky; poplatok za Rozšírenú podporu sa zruší od augusta 2010 do júla 2013. Na obdobie od augusta 2013 do júla 2015 bude Rozšírená podpora aj naďalej dostupná, ale bude sa poskytovať za v tej dobe aktuálny poplatok za Rozšírenú podporu. Počas tohto obdobia bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat nebudú dostupné.
 - Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich Oracle Database 10gR2 na HP OpenVMS na Itanium sa poplatok za Rozšírenú podporu zruší na tri roky; poplatok za Rozšírenú podporu sa zruší od augusta 2010 do júla 2013. Na obdobie od augusta 2013 do júla 2017 bude Rozšírená podpora aj naďalej dostupná, ale bude sa poskytovať za v tej dobe aktuálny poplatok za Rozšírenú podporu. Počas tohto obdobia bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat nebudú dostupné.
- (d) Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore pre Oracle e-Business Suite bol zrušený poplatok za Rozšírenú podporu pre verzie programu a obdobia stanovené nižšie.

Verzia programu

Oracle e-Business Suite 11i/10
Oracle e-Business Suite 12.1

Zrušenie poplatku za Obdobie Rozšírenej podpory

December 2010 – november 2013 Jún
2014 – máj 2015

- (e) Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore pre Enterprise Manager Grid Control 10gR5 (verzia 10.2.0.5) sa poplatok za Rozšírenú podporu zruší na jeden rok, poplatok za Rozšírenú podporu sa zruší od decembra 2011 do novembra 2012.
- (f) Počas prvého roka Rozšírenej podpory pre PeopleSoft Enterprise 9.0 sa poplatok za Rozšírenú podporu zruší.
- (g) Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich Oracle Application Server 10gR2, Oracle Developer Suite 10gR2 alebo Oracle Single Sign-On 10gR3 sa Rozšírená podpora poskytne na obdobie od januára 2012 do decembra 2012 za v tej dobe aktuálne poplatky za Rozšírenú podporu. Počas tohto obdobia bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat nebudú dostupné. Rozšírená podpora sa neposkytne pre Oracle InterConnect10gR2.
- (h) Nasledujúce body sa vzťahujú na uvedené verzie programu používané na certifikovaných verziách operačného systému HP-UX na platforme s procesorom Itanium-2:
 - Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich WebLogic Server 9.2 na certifikovaných verziách operačného systému HP-UX na platforme s procesorom Itanium-2 sa bude Rozšírená podpora poskytovať od decembra 2015 za v tej dobe aktuálne poplatky za Rozšírenú podporu. Za obdobie od decembra 2013 do decembra 2015 bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat nebudú dostupné. Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich WebLogic Server 11gR1 (10.3.x – verzia terminálu) na certifikovaných verziách operačného systému HP-UX na platforme s procesorom Itanium-2 sa bude Rozšírená podpora poskytovať od júna 2020 za v tej dobe aktuálne poplatky za Rozšírenú podporu. Za obdobie od júla 2017 do júna 2020 bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat nebudú dostupné.
 - Pri zákazníkoch s aktuálnymi zmluvami o podpore používajúcich Tuxedo 9.1 na certifikovaných verziách operačného systému HP-UX na platforme s procesorom Itanium-2 sa bude Rozšírená podpora poskytovať od decembra 2015 za v tej dobe aktuálne poplatky za Rozšírenú podporu. Za obdobie od augusta 2014 do decembra 2015 bude Rozšírená podpora obmedzená len na záplaty so závažnosťou 1; kritické aktualizácie záplat nebudú dostupné.

3. Prvotná podpora pre Lustre 1.8 bude dostupná od júna 2012.

Právo na zrušenie podpory

V rámci životného cyklu produktov Oracle môže byť potrebné zrušiť podporu niektorých verzií programov, a preto si spoločnosť Oracle vyhradzuje toto právo. Avšak verzie programov, ktoré sú výslovne uvedené v politike Doživotnej podpory Oracle, sa budú riadiť podmienkami politiky Doživotnej podpory. Informácie o zrušení podpory sa môžu zmeniť.

Prvotná a druhotná podpora

Mali by ste vypracovať a dodržiavať organizáciu a procesy za účelom poskytovania „Prvotnej podpory“ pre podporované programy priamo Vaším používateľom. Prvotná podpora bude zahŕňať, nie však výhradne, (i) priamu odpoveď používateľom s ohľadom na dotazy vzťahujúce sa na výkon, funkciu alebo prevádzku podporovaných programov, (ii) priamu odpoveď používateľom s ohľadom na problémy alebo otázky podporovaných programov, (iii) diagnostiku problémov alebo otázok podporovaných programov a (iv) prehlásenie o problémoch alebo otázkach podporovaných programov.

Ak ani po rozumnom obchodnom úsilí nedokážete diagnostikovať alebo vyriešiť problémy alebo otázky podporovaných programov, môžete kontaktovať spoločnosť Oracle ohľadom „Druhotnej podpory“. Vynaložíte rozumné obchodné úsilie na to, aby ste poskytli spoločnosti Oracle potrebný prístup (napr. prístup k uloženým súborom, súborom protokolov alebo extraktom databázy) požadovaný na poskytovanie Druhotnej podpory; avšak

neposkytujete spoločnosti Oracle prístup k žiadnym zdravotným informáciám, informáciám o platobnej karte alebo k iným citlivým údajom, ktoré si vyžadujú vyššiu ochranu ako je to uvedené v časti Globálne postupy bezpečnosti zákazníckej podpory.

Druhotná podpora bude pozostávať z (i) diagnostiky problémov alebo otázok podporovaných programov a (ii) rozumného obchodného úsilia s ohľadom na vyriešenie oznámených a overiteľných chýb v podporovaných programoch, aby takéto podporované programy fungovali vo všetkých materiálnych ohľadoch podľa popisu v príslušnej dokumentácii.

Spoločnosť Oracle môže preveriť servisné žiadosti zaprotokolované Vašimi technickými kontaktmi a môže odporučiť špecifické zmeny organizácie a procesov, ktoré Vám pomôžu s vyššie odporučenými štandardnými postupmi.

Podmienky podpory špecifické pre predajcu tretej strany

Musíte zostať v podporovanom prostredí, vrátane aplikácií a platforiem, aby ste dostávali technickú podporu. Ak predajca stiahne podporu zo svojho produktu, požiadajte Vás o upgrade na aktuálny certifikovaný a podporovaný produkt, aplikáciu, hardvérovú platformu, rámec, databázu a/alebo operačný systém, aby ste aj naďalej dostávali technickú podporu od spoločnosti Oracle.

Podmienky podpory špecifické pre Hyperion a Agile

Pri objednávkach zadanych na základe hlavnej dohody Hyperion alebo hlavnej dohody Agile sa budú uplatňovať nasledujúce podmienky s ohľadom na služby technickej podpory, ktoré ste si objednali.

Záruky, zrieknutia a výhradné nápravy

Spoločnosť Oracle ručí za to, že služby technickej podpory sa budú poskytovať profesionálnym spôsobom v súlade s priemyselnými normami. Spoločnosť Oracle musí informovať o všetkých chybách technickej podpory do 90 dní od vykonávania chybných služieb technickej podpory.

PRI KAŽDOM PORUŠENÍ VYŠŠIE UVEDENÝCH ZÁRUK, VAŠEJ VÝHRADNEJ NÁPRAVY A CELKOVEJ ZODPOVEDNOSTI SPOLOČNOSTI ORACLE, PRI OPĎTOVNOM VYKONANÍ CHYBNÝCH SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY ALEBO AK SPOLOČNOSŤ ORACLE NEDOKÁŽE VÝRAZNE NAPRAVIŤ PORUŠENIE OBCHODNE ROZUMNÝM SPÔSOBOM, MÔŽETE UKONČIŤ PRÍSLUŠNÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY A MÁTE PRÁVO NA VRÁTENIE POPLATKOV ZAPLATENÝCH SPOLOČNOSTI ORACLE ZA CHYBNÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY.

V ROZSAHU POVOLENOM ZÁKONOM SÚ TIETO ZÁRUKY VÝHRADNÉ A NEEXISTUJÚ ŽIADNE ĎALŠIE PRIAME ALEBO NEPRIAME ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY, VRÁTANE ZÁRUK ALEBO PODMIENOK PREDAJNOSTI ALEBO VHODNOSTI NA URČITÝ ÚČEL.

Obmedzenie zodpovednosti

ŽIADNA STRANA NEBUDE ZODPOVEDNÁ ZA NEPRIAME, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNE, TRESTNÉ ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY ALEBO ZA UŠLÝ ZISK, PRÍJEM, ÚDAJE ALEBO POUŽÍVANIE ÚDAJOV. MAXIMÁLNA ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI ORACLE ZA VŠETKY ŠKODY VYPLÝVAJÚCE Z ALEBO SPOJENÉ S VAŠOU OBJEDNÁVKOU, ČI UŽ ZMLUVNE ALEBO NEPRÁVOM ALEBO INAK, BUDE OBMEDZENÁ NA SUMU POPLATKOV, KTORÉ STE ZAPLATILI SPOLOČNOSTI ORACLE V RÁMCI SVOJEJ OBJEDNÁVKY A AK BUDÚ TAKÉTO ŠKODY VYPLÝVAŤ Z POUŽÍVANIA SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY, TAKÁTO ZODPOVEDNOSŤ BUDE OBMEDZENÁ NA POPLATKY, KTORÉ STE ZAPLATILI SPOLOČNOSTI ORACLE ZA CHYBNÉ SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY, NA ZÁKLADE ČOHO VZNIKLA ZODPOVEDNOSŤ.

Pri objednávkach zadanych na základe hlavnej dohody Hyperion sa budú uplatňovať aj nasledujúce podmienky s ohľadom na služby technickej podpory, ktoré ste si objednali.

Nešírenie

Na základe Vašej objednávky môžu mať strany vzájomne prístup k informáciám, ktoré sú dôverné („dôverné informácie“). Súhlasíme s tým, že sa budú šíriť len informácie, ktoré sa požadujú pre vykonávanie povinností v rámci Vašej objednávky. Dôverné informácie budú obmedzené na podmienky a ceny v rámci Vašej objednávky a všetky informácie budú jasne označené ako dôverné v čase šírenia.

Dôverné informácie zmluvnej strany nebudú zahŕňať informácie, ktoré: (a) sú alebo budú súčasťou verejnej oblasti bez zákona alebo zanedbania druhej strany; (b) boli v právnom vlastníctve druhej strany pred ich zverejnením a druhá strana ich nezískala priamo alebo nepriamo od poskytovajúcej strany; (c) sa zákonne poskytnú druhej strane od tretej strany bez obmedzenia šírenia; alebo (d) sú nezávisle vypracované druhou stranou.

Súhlasíme s tým, že budeme zachovávať dôvernosť informácií navzájom počas troch rokov od ich poskytnutia. Takisto súhlasíme s tým, že sa budú dôverné informácie šíriť len tým zamestnancom alebo zástupcom, ktorí ich majú chrániť pred neoprávneným šírením. Nič nezabráni zmluvnej strane šíriť podmienky a ceny v rámci Vašej objednávky akýmkoľvek zákonným postupom vyplývajúcim z alebo v súvislosti s Vašou objednávkou alebo šíriť dôverné informácie federálnej alebo štátnej vládnej entite podľa požiadavky zákona.

Technická podpora pre rozvoj, demonštráciu a licencie koncových používateľov

Technická podpora pre rozvojové a/alebo demonštračné licencie sa poskytuje cez vaše členstvo v Oracle PartnerNetwork. Kým poskytnete technickú podporu pre program, na ktorý ste udelili licenciu koncovému používateľovi, okrem technickej podpory ste možno dostali aj rozvojové a/alebo demonštračné licencie, získajte technickú podporu pre takýto program od Oracle a neustále ho udržiavajte, kým budete poskytovať podporu koncovému používateľovi.

ÚROVNE TECHNICKEJ PODPORY ORACLE Licencia na

aktualizáciu softvéru a Podpora

Verzie programov vo fáze Prvotnej podpory životného cyklu podpory produktov Oracle budú mať Licenciu na aktualizácie softvéru a Podporu. Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora pozostávajú z nasledujúcich:

- Aktualizácie programu, záplaty, bezpečnostné upozornenia a kritické aktualizácie záplat
- Daňové, právne a regulačné aktualizácie
- Skripty aktualizácie
- Certifikácia s väčšinou nových produktov/verzií tretej strany
- Hlavné verzie produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné verzie údržby,
- Zvolené verzie funkcií a aktualizácie dokumentov
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle, Centru podpory softvéru FatWire a/alebo GoAhead
- Portálu podpory softvéru (webové zákaznícke systémy podpory 24 x 7), vrátane schopnosti protokolovať servisné žiadosti online, ak nie je uvedené inak
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín
- Aktuálni majitelia licencií ročného predplatného MySQL Classic Edition, ročného predplatného MySQL Cluster Carrier
- Grade Edition, ročného predplatného MySQL Enterprise Edition alebo ročného predplatného MySQL Standard Edition („MySQL Subscription“), môžu dostať Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu (SULS) pre MySQL Community Edition,* okrem toho, že
- SULS pre MySQL Community Edition neobsahuje žiadne aktualizácie. MySQL Community Edition nemusí obsahovať všetky funkcie a funkciu programov uvedených v MySQL Subscription. (*Community Edition sa vzťahuje na licenciu MySQL v rámci licencie GPL.)
- Pri Oracle VM VirtualBox Enterprise je Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora (SULS) obmedzená na platformy uvedené tu. SULS nie je dostupný pri funkciách Oracle VM VirtualBox

Enterprise, ktoré sú označené ako experimentálne; takéto funkcie sú uvedené v Návode na používanie Oracle VM VirtualBox, ktorý sa nachádza tu.

- Pri programoch softvéru FatWire sa webová podpora poskytuje cez Centrum podpory softvéru FatWire. Pri programe softvéru GoAhead sa webová podpora poskytuje cez portál podpory softvéru GoAhead. Pri programoch softvéru FatWire sa webová podpora poskytuje cez Centrum podpory softvéru FatWire.

Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora pre programy Database Firewall a Database Firewall Management Server pozostáva z nasledujúcich:

- Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora popísané vyššie, okrem toho, že záplaty špecifické pre Oracle Linux podliehajú Poznámke č.1 nižšie
- Prístup 24x7 k neporušiteľnej sieti Oracle Linux
- Hardvérová certifikácia²
- Balík záplat¹ s vynaložením obchodne rozumného úsilia pre každý program Oracle Linux od spoločnosti Oracle vydaný na obdobie šiestich (6) mesiacov od dátumu nasledujúceho vydania programu Oracle Linux bude všeobecne dostupný; Plán balíkov je dostupný na adrese <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Poznámky:

1. Spoločnosť Oracle bude poskytovať len záplaty chýb pre isté verzie programov Oracle Linux podľa informácií uvedených na adrese <http://linux.oracle.com/supported.html>.
2. Certifikácia hardvéru sa bude poskytovať počas prvých štyroch (4) rokov od dátumu, kedy bude verzia údajov programu Oracle Linux vo všeobecnosti dostupná. Po štyroch (4) rokoch môže spoločnosť Oracle poskytovať certifikáciu hardvéru podľa vlastného uváženia; spoločnosť Oracle však nie je povinná poskytovať takúto certifikáciu hardvéru.

Obmedzená Licencia na aktualizáciu softvéru a Podpora je dostupná pre programy Phase Forward.

Obmedzená Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora pozostávajú z nasledujúcich:

- Aktualizácie programu, záplaty, bezpečnostné upozornenia a kritické aktualizácie záplat
- Pomoc pri servisných žiadostiach počas normálnych pracovných hodín.
- Schopnosť protokolovať servisné žiadosti podľa informácií uvedených na nasledujúcom odkaze: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html>
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Obmedzená Licencia na aktualizáciu softvéru a Podpora je dostupná pre programy softvéru FatWire.

Obmedzená Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora pozostávajú z nasledujúcich:

- Aktualizácie programu, záplaty a kritické aktualizácie záplat
- Skripty aktualizácie
- Hlavné verzie produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné verzie údržby, zvolené verzie funkcií a aktualizácie dokumentov
- Pomoc pri servisných žiadostiach počas normálnych pracovných hodín
- Schopnosť protokolovať servisné žiadosti podľa informácií uvedených na nasledujúcom odkaze: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/fatwire/support-459772.html>
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Obmedzená Licencia na aktualizáciu softvéru a Podpora je dostupná pre programy softvéru GoAhead.

Obmedzená Licencia na aktualizácie softvéru a Podpora pozostávajú z nasledujúcich:

- Aktualizácie programu, záplaty, bezpečnostné upozornenia a kritické aktualizácie záplat
- Hlavné verzie produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné verzie údržby, zvolené verzie funkcií a aktualizácie dokumentov
- Pomoc pri servisných žiadostiach počas normálnych pracovných hodín
- Schopnosť protokolovať servisné žiadosti podľa informácií uvedených na nasledujúcom odkaze: <http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/goahead/support-1373497.html>
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Licencia na aktualizáciu softvéru a Podpora pre produktové línie softvéru Oracle Financial Services Software („OFSS“) sa poskytuje na základe Politiky technickej podpory OFSS dostupnej na adrese <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

Rozšírená podpora

Rozšírená podpora môže byť dostupná pre isté verzie programu Oracle po uplynutí Prvotnej podpory. Keď sa Rozšírená podpora poskytuje, vo všeobecnosti je dostupná na tri roky po uplynutí Prvotnej podpory a len pre koncovú verziu patchset programu.

Verzie programu voliteľné pre Rozšírenú podporu dostanú Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu obmedzené na nasledujúce body, okrem prípadov stanovených nižšie pre verzie programov Linux a Java SE:

- Aktualizácie programu, záplaty, bezpečnostné upozornenia a kritické aktualizácie záplat
- Daňové, právne a regulačné aktualizácie
- Skripty aktualizácie
- Hlavné verzie produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné verzie údržby, zvolené verzie funkcií a aktualizácie dokumentov
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle a/alebo Centru podpory softvéru FatWire (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Rozšírená podpora neobsahuje:

- Certifikácia s novými produktmi/verziami tretej strany

Oracle Linux – Rozšírená podpora nie je dostupná pre programy Oracle Linux.

Java SE – verzie programov Java SE voliteľné pre Rozšírenú podporu dostanú podporu Java SE obmedzenú na nasledujúce položky:

- Záplaty chýb, bezpečnostné záplaty a menšie aktualizácie
- Nástroje na upgrade
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Trvalá podpora

Trvalá podpora bude dostupná po uplynutí Prvotnej podpory. Verzie programu voliteľné pre Trvalú podporu dostanú Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu obmedzené na nasledujúce body, okrem prípadov stanovených nižšie pre verzie programov Linux a Java SE:

- Aktualizácie programov, záplaty, bezpečnostné upozornenia a kritické aktualizácie záplat vytvorené počas (i) obdobia Prvotnej podpory, (ii) obdobia Rozšírenej podpory pre tých zákazníkov, ktorí získali Rozšírenú podporu. Zákazníci, ktorí si neponechajú Rozšírenú podporu, ale získajú Trvalú podporu, dostanú uvedené položky (i) hneď vyššie, ako aj uvedené položky (ii), ale až po skončení obdobia Rozšírenej podpory.
- Daňové, právne aktualizácie a aktualizácie nariadení vytvorené počas obdobia Prvotnej podpory
- Skripty upgradov vytvorené počas obdobia Prvotnej podpory
- Hlavné verzie produktov a technológií, ktoré zahŕňajú všeobecné verzie údržby, zvolené verzie funkcií a aktualizácie dokumentov
- Pomoc pri servisných žiadostiach, na obchodne rozumnom základe, 24 hodín denne, 7 dní v týždni

- Prístup k Mojej podpore Oracle a/alebo Centru podpory softvéru FatWire (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Trvalá podpora neobsahuje:

- Nové aktualizácie programu, záplaty, bezpečnostné upozornenia a kritické aktualizácie záplat
- Nové daňové, právne a regulačné aktualizácie
- Nové skripty upgradu
- Certifikácia s novými produktmi/verziami tretej strany
- 24-hodinový záväzok a smernice odpovede na servisné žiadosti so závažnosťou typu 1 v časti Úroveň závažnosti uvedenej nižšie
- Predtým vydané záplaty alebo aktualizácie, ktoré už Oracle nepodporuje

Oracle Linux – Verzie programov Oracle Linux voliteľné pre Trvalú podporu dostanú Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu obmedzenú na nasledujúce:

- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Prístup 24x7 k neporušiteľnej sieti Oracle Linux
- Prístup k záplatám a bezpečnostným upozorneniam vytvoreným počas obdobia Prvotnej podpory.

Trvalá podpora pre programy Oracle Linux neobsahuje:

- Certifikáciu hardvéru
- Vykonanie záplat
- Prístup k novým záplatám a bezpečnostným upozorneniam

Java SE – verzie programov Java SE voliteľné pre Trvalú podporu dostanú podporu Java SE obmedzenú na nasledujúce položky:

- Menšie aktualizácie a bezpečnostné záplaty vytvorené počas (i) obdobia Prvotnej podpory, (ii) obdobia Rozšírenej podpory pre tých zákazníkov, ktorí získali Rozšírenú podporu. Zákazníci, ktorí si neponechajú Rozšírenú podporu Java SE, ale získajú Trvalú podporu Java SE, dostanú uvedené položky (i) hneď vyššie, ako aj uvedené položky (ii), ale až po skončení obdobia Rozšírenej podpory.
- Nástroje upgradov vytvorené počas obdobia Prvotnej podpory
- Pomoc pri servisných žiadostiach, na obchodne rozumnom základe, 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Trvalá podpora pre verzie programov programy Java SE neobsahuje:

- Nové menšie aktualizácie a bezpečnostné záplaty
- Nové nástroje upgradu
- 24-hodinový záväzok a smernice odpovede na servisné žiadosti so závažnosťou typu 1 v časti Úroveň závažnosti uvedenej nižšie
- Predtým vydané záplaty alebo aktualizácie, ktoré už Oracle nepodporuje

Keďže verzie programov podporované Trvalou podporou už nie sú plne podporované, informácie a znalosti ohľadom týchto verzií môžu byť obmedzené. Dostupnosť hardvérových systémov pre spúšťanie takýchto verzií programov môže byť takisto obmedzená.

Prioritná služba

Prioritná služba je dostupná verzií programu s Prvotnou, Rozšírenou alebo trvalou podporou. Služba priority pozostáva z nasledujúcich

- Uprednostňovanie servisných žiadostí. Servisné žiadosti sa budú uprednostňovať nad servisnými žiadosťami s rovnakou úrovňou závažnosti akú vykazujú zákazníci Prvotnej podpory
- Smernice odpovede na servisnú žiadosť: Vynaloží sa rozumné úsilie, aby sa odpovedalo na Vaše servisné žiadosti podľa nasledujúcich smerníc:
 - o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 1 do 1 hodiny (dostupné 24x7) o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 2 do 2,5 miestnych pracovných hodín o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 3 na nasledujúci pracovný deň o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 4 na nasledujúci miestny pracovný deň
- Interné eskalácie založené na čase pre servisné žiadosti závažnosti 1 a závažnosti 2
- Oracle Service Delivery Manager („SDM“), ktorý bude slúžiť ako Váš oznámený kontakt pre Závažnosť 1 a vzájomne odsúhlasený po servisných žiadosťiach so závažnosťou 2 (kolektívne „kritické servisné žiadosti“) a ktorý bude s Vami komunikovať v miestnom jazyku. Úlohou SDM je poskytovať pomoc pri riadení kritických servisných žiadostí nasledovne:
 - o Zadefinovanie Vašich priorít servisnej žiadosti,
 - o Koordinácia virtuálneho tímu dodávateľov podpory Oracle, vrátane Vašich zákazníckych kontaktov, aby to pomohlo pri riešení kritických servisných žiadostí,
 - o Zadefinovanie povinností, výnimočných činností a príslušného plánu činnosti pre riešenie kritických servisných žiadostí, o Na Vašu žiadosť pomoc s plnením špecifických úloh v kritickej servisnej žiadosti
 - riadenej podporou Oracle, o Sledovanie činnosti virtuálneho tímu a eskalácia kritických servisných žiadostí v rámci Podpora Oracle a/alebo Vášho manažmentu podľa potreby, o Organizácie komunikácie medzi členmi tímu podľa potreby a o Oznámenie stavu Vašich kritických servisných žiadostí Vášmu zákazníkemu
 - kontakto(om) a hlavnému manažmentu.
- Uprednostňovanie chýb Tímu pre rozvoj produktov Oracle pri chybách produktov určených na riešenie servisných žiadostí
- Mesačné kontroly servisných žiadostí
- Spoločná zmluva a sprievodca eskaláciou
- Príručka pre konfiguráciu prostredia
- Prístup 24x7 k webovému portálu špecifickému pre zákazníkov
- Štvrťročné servisné kontroly
- Vopred zaznamenaná schôdzka ohľadom zamerania
- Prioritný prístup k udalostiam sponzorovaným spoločnosťou Oracle, ktoré sú dostupné zákazníkovi Prioritnej služby
- Prístup k mesačným webovým konferenciám vedeným v angličtine s odborníkmi na technológiu produktov Oracle

Spoločnosť Oracle môže na základe svojho vlastného uváženia dočasne nahradiť alebo trvale nahradiť SDM, ktorý Vám bol pridelený; spoločnosť Oracle však vyvinie rozumné úsilie na minimalizáciu každého takéhoto nahradenia alebo odstránenia SDM. Oracle Vám nepridelí SDM, ktorý nehovorí Vaším miestnym jazykom bez predchádzajúceho súhlasu.

Ak si zakúpite Prioritný servis, musíte zachovávať aktuálnu zmluvu o Licencii na aktualizáciu softvéru a Podpore pri všetkých licenciách v licenčnej sústave, pre ktorú bola získaná Prioritná sústava. Ak ste si zachovali Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu a chcete si zakúpiť Prioritnú službu na licenčnú sústavu, licencie sa nemusia migrovať podľa aktuálnej metriky licencií.

Ak si obnovíte Prioritnú službu, Váš poplatok za obnovu pre takéto služby bude založený na cenovej politike Prioritnej služby platnej v čase obnovy. Zmluvné stropy pre ročné poplatky za technickú podporu, vrátane zmluvných stropov pre Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu, sa nevzťahujú na Prioritnú službu, ak nie je výslovne uvedené inak vo Vašej zmluve.

Prioritná služba nepodlieha politike obnovy uvedenej vyššie. Prioritná služba nie je dostupná pre všetky programy. Kontaktujte, prosím, svojho zástupcu podpory predaja ohľadom dostupnosti služby.

Prioritný panel služieb

Od 28. septembra 2011 Prioritný panel služieb nemusí byť objednaný. Ak máte momentálne aktuálnu zmluvu na Prioritný panel služieb, potom budete aj naďalej dostávať služby z Prioritného panelu služieb až do konca aktuálneho obdobia podpory. Prioritný panel služieb nemusí byť obnovený.

Prioritný panel služieb je dostupný vo verzii programu s Prvotnou, Rozšírenou alebo trvalou podporou. Prioritný panel služieb pozostáva z nasledujúcich:

- Uprednostňovanie servisných žiadostí. Servisné žiadosti sa budú uprednostňovať nad servisnými žiadosťami s rovnakou úrovňou závažnosti akú vykazujú zákazníci Prvotnej podpory
- Smernice odpovede na servisnú žiadosť: Vynaloží sa rozumné úsilie, aby sa odpovedalo na Vaše servisné žiadosti podľa nasledujúcich smerníc:
 - o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 1 do 1 hodiny (dostupné 24x7) o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 2 do 2,5 miestnych pracovných hodín o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 3 na nasledujúci pracovný deň o 90 % servisných žiadostí so závažnosťou 4 na nasledujúci miestny pracovný deň
- Interné eskalácie založené na čase pre servisné žiadosti závažnosti 1 a závažnosti 2
- Prístup k anglicky hovoriacim manažérom poskytovania služieb Oracle („SDM“), ktorí Vám pomôžu pri závažnosti 1 a ktorí sa vzájomne dohodnú na servisných žiadosťach závažnosti 2 (spoločne nazývané ako „kritické servisné žiadosti“). Úlohou tímu SDM je poskytovať pomoc pri riadení kritických servisných žiadostí nasledovne:
 - o Zadefinovanie Vašich priorít servisnej žiadosti,
 - o Koordinácia virtuálneho tímu dodávateľov podpory Oracle, vrátane Vašich zákazníckych kontaktov, aby to pomohlo pri riešení kritických servisných žiadostí,
 - o Zadefinovanie povinností, výnimočných činností a príslušného plánu činnosti pre riešenie kritických servisných žiadostí, o Na Vašu žiadosť pomoc s plnením špecifických úloh v kritickej servisnej žiadosti
 - o riadenej podporou Oracle, o Sledovanie činnosti virtuálneho tímu a eskalácia kritických servisných žiadostí v rámci Podpora Oracle a/alebo Vášho manažmentu podľa potreby, o Organizácie komunikácie medzi členmi tímu podľa potreby a o Oznámenie stavu Vašich kritických servisných žiadostí Vášmu zákazníkemu kontaktu(om) a hlavnému manažmentu.
- Uprednostňovanie chýb Tímu pre rozvoj produktov Oracle pri chybách produktov určených na riešenie servisných žiadostí
- Mesačné kontroly servisných žiadostí
- Spoločná zmluva a sprievodca eskaláciou
- Príručka pre konfiguráciu prostredia
- Prístup 24x7 k webovému portálu špecifickému pre zákazníkov
- Štvrtročné servisné kontroly
- Vopred zaznamenaná schôdzka ohľadom zamerania
- Prioritný prístup k udalostiam sponzorovaným spoločnosťou Oracle, ktoré sú dostupné zákazníkovi Prioritnej služby
- Prístup k mesačným webovým konferenciám vedeným v angličtine s odborníkmi na technológiu produktov Oracle

Ak chcete získať Prioritný panel služieb pre licenčnú sústavu, musíte získať Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu pre túto licenčnú sústavu. Ak ste si zachovali Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu a chcete si zakúpiť Prioritný panel služieb na licenčnú sústavu, licencie sa nemusia migrovať podľa aktuálnej metriky licencií.

Prioritný panel služieb nepodlieha politike obnovy uvedenej vyššie. Prioritný panel služieb nie je dostupný pre všetky programy. Kontaktujte, prosím, svojho zástupcu podpory predaja ohľadom dostupnosti služby.

Balík podpory Incident servera

Podpora Incident servera poskytuje webovú technickú podporu na základe servera v balíkoch po 10 servisných žiadostiach a je dostupná tak dlho ako Prvotná podpora pre Vaše licencie Oracle. Podpora Incident servera pre program sa dá získať len zakúpením pôvodnej licencie programu a po získaní sa môže obnoviť pre následné obdobia podpory. Balíky podpory Incident servera neobsahujú aktualizácie a nesmú sa používať, kupovať alebo predávať v spojení s ďalšou ponukou podpory. Ak chcete získať Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu, bude podliehať politike obnovy Oracle platnej v čase obnovy. Podpora Incident servera je dostupná pre nasledujúce obmedzené sústavy produktov vo všetkých platformách.

- Balík podpory servera databázy Oracle: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, segmentácia, skutočné aplikačné klastre, rozšírená kompresia
- Balík podpory servera aplikácie Oracle: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One

Balíky podpory Incident servera sú platné jeden rok od dátumu zakúpenia. Všetky nepoužité servisné žiadosti sa skončia na konci takéhoto obdobia. Prístup k Mojej podpore Oracle sa skončí v čase, kedy sa vyrieši posledná servisná žiadosť. Váš súčet servisných žiadostí sa nezníži o počet servisných žiadostí vykonaných pre vyriešenie chyby produktu. Podpora Incident servera zahŕňa:

- Prístup k Mojej podpore Oracle (24x7 webový systém technickej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Prístup k softvérovým záplatám a správam na opravu, ktoré sa dajú stiahnuť

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Java

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Java je dostupná pre nasledujúce programy: Sun NetBeans, balík Oracle Enterprise pre Eclipse a Oracle JDeveloper (stiahnutý z Technologickej siete Oracle po 28. júni 2005). Ak získate Podporu nástrojov na rozvoj Oracle Java, dostanete podporu pre všetky vyššie uvedené programy.

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Java pozostáva z nasledujúcich:

- Prístup k záplatám a opravám
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webový systém technickej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Java neobsahuje upgrady na nové verzie programov.

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Solaris

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Solaris je dostupná pre nasledujúce programy: Oracle Solaris Studio a Oracle Solaris Studio Express. Ak získate Podporu nástrojov na rozvoj Oracle Solaris, dostanete podporu pre všetky vyššie uvedené programy.

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Solaris pozostáva z nasledujúcich:

- Prístup k záplatám a opravám
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni

- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webový systém technickej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Podpora nástrojov na rozvoj Oracle Solaris neobsahuje upgrady na nové verzie programov alebo prístup k aktualizáciám, opravám alebo záplatám Oracle Solaris.

Podpora Java SE

Podpora Java SE je dostupná pre verzie programov Java SE. Podpora Java SE pozostáva z:

- Záplaty chýb, bezpečnostné záplaty a menšie aktualizácie
- Nástroje na upgrade
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Netechnický zákaznícky servis počas normálnych pracovných hodín

Ak získate podporu Java SE, vyššie popísané služby budú spadať do podpory licencií, ktoré ste získali samostatne. Záplaty chýb, bezpečnostné záplaty a menšie aktualizácie prijaté v rámci služieb popísaných vyššie sa budú poskytovať v rámci podmienok príslušnej licenčnej dohody, ktorú ste dostali po stiahnutí a/alebo inštalácii programu Java SE.

Prvotná podpora OpenOffice.org

Od 15. apríla 2011 Prvotná podpora OpenOffice.org nemusí byť objednaná. Ak máte momentálne aktuálnu zmluvu na Prvotnú podporu OpenOffice.org, potom budete aj naďalej dostávať služby z Prvotnej podpory OpenOffice.org až do konca aktuálneho obdobia podpory. Prvotná podpora OpenOffice.org nemusí byť obnovená.

Prvotná podpora OpenOffice.org je dostupná pre programy OpenOffice.org. Prvotná podpora OpenOffice.org pozostáva z nasledujúcich:

- Aktualizácie a opravy programov
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online
- Prístup 24x7 k neporušiteľnej sieti Oracle Linux

Podpora Lustre

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

- Prístup k záplatám, opravám, bezpečnostným upozoreniam a aktualizáciám
- Pomoc pri servisných žiadostiach 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Prístup k Mojej podpore Oracle (24 x 7 webové systémy zákazníckej podpory), vrátane schopnosti zaprotokolovať servisné žiadosti online

Podpora Lustre neobsahuje:

- Upgrady na ostatné verzie programov Lustre

Balíky servisných žiadostí

Balíky servisných žiadostí sú dostupné pre členov Partnerskej siete Oracle. Balíky servisných žiadostí poskytujú webovú technickú podporu v balíkoch po 10 alebo 25 servisných žiadostiach, nezahŕňajú aktualizácie a nie sú dostupné pre všetky programy. Kontaktujte, prosím, svoje centrum interakcií OPN (<http://partner.oracle.com/>) ohľadom dostupnosti programu.

Balíky servisných žiadostí sú platné jeden rok od dátumu zakúpenia. Všetky nepoužité servisné žiadosti sa skončia najskôr (i) na konci takéhoto roka alebo (ii) na konci

termínu Vášho členstva v OPN, ak sa takéto členstvo neobnoví. Prístup pre protokolovanie servisných žiadostí bude obmedzený súčasne s vyriešením poslednej servisnej žiadosti.

Aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike

Aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike pre programy, ktoré môžu dostávať Trvalú podporu. Zákazníci, ktorí získajú aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike dostanú na celý daňový rok daňové aktualizácie pre aplikácie objemu miezd Oracle.

Ak chcete získať aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike, Vaše licencované programy musia mať aktuálnu podporu Licencie na aktualizáciu softvéru a Podporu. Ak ste si zachovali Licenciu na aktualizáciu softvéru a Podporu a chcete získať aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike, licencie sa nemusia migrovať podľa aktuálnej metriky licencií. Aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike sa budú poskytovať prostredníctvom Mojej podpory Oracle.

Po ponuke sa môžu aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike získať na dva (2) roky od dostupnosti Trvalej podpory pre príslušnú verziu programu Oracle. Aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike nepodliehajú politike obnovy uvedenej vyššie. Aktualizácie dane z objemu miezd v Severnej Amerike nie sú dostupné vo všetkých krajinách alebo pre všetky programy. Kontaktujte, prosím, svojho zástupcu podpory predaja ohľadom dostupnosti služby.

Služby podpory Oracle Linux

Služby podpory Oracle Linux pre zákazníkov, bez ohľadu na to, či používajú alebo nepoužívajú programy Oracle. Informácie o dostupných službách nájdete v Politike podpory Oracle Linux a Oracle VM dostupnej na <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Služby podpory Oracle VM

Služby podpory Oracle VM pre zákazníkov, bez ohľadu na to, či používajú alebo nepoužívajú programy Oracle. Informácie o dostupných službách nájdete v Politike podpory Oracle Linux a Oracle VM dostupnej na <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Prvotná podpora Exadata

Informácie ohľadom obnovy Prvotnej podpory Exadata nájdete v Politike technickej podpory Exadata dostupnej na adrese <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

Služby technickej podpory softvéru Sun

Oracle poskytne na obmedzené obdobie isté ponuky na technickú podporu softvéru, ktoré predtým ponúkala spoločnosť Sun Microsystems. Tieto ponuky na technickú podporu sa riadia Politikou podpory Sun Software. Informácie o týchto ponukách sú dostupné na adrese <http://www.sun.com/servicelist/>.

WEBOVÉ SYSTÉMY ZÁKAZNÍCKEJ PODPORY Moja podpora Oracle

Prístup k Mojej podpore Oracle sa riadi Podmienkami používania uvedenými na webovej stránke Mojej podpory Oracle. Podmienky používania podliehajú zmene a kópia týchto podmienok je dostupná na vyžiadanie. Prístup k Mojej podpore Oracle je obmedzený na Vaše určené technické kontakty.

Nasledujúce programy Oracle nie sú aktuálne podporované v rámci Mojej podpory Oracle: Softvérové programy Phase Forward, Datamomic, FatWire a GoAhead.

Centrum podpory softvéru FatWire

Nasledujúca politika sa vzťahuje len na programy softvéru FatWire:

Prístup k Centru podpory softvéru FatWire sa riadi Podmienkami používania uvedenými na webovej stránke Centra podpory softvéru FatWire.

Podmienky používania podliehajú zmene a kópia týchto podmienok je dostupná na vyžiadanie. Prístup k Centru podpory softvéru FatWire je obmedzený na Vaše určené technické kontakty.

Portál podpory softvéru GoAhead

Nasledujúca politika sa vzťahuje len na programy softvéru GoAhead:

Prístup k Portálu podpory softvéru GoAhead sa riadi Podmienkami používania uvedenými na webovej stránke Portálu podpory softvéru GoAhead. Podmienky používania podliehajú zmene a kópia týchto podmienok je dostupná na vyžiadanie. Prístup k Portálu podpory softvéru GoAhead je obmedzený na Vaše určené technické kontakty.

Neporušiteľná sieť Linux od Oracle

Prístup k neporušiteľnej sieti Linux od Oracle je zahrnutý v Licencii na aktualizáciu softvéru a Podpore pre programy Database Firewall a Database Firewall Management Server a Prvotnej podpore OpenOffice.org.

NÁSTROJE POUŽÍVANÉ NA VYKONÁVANIE SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY

Spoločnosť Oracle môže poskytovať nástroje na spoluprácu (ako sú nástroje, ktoré umožňujú spoločnosti Oracle s Vaším súhlasom prístup do Vášho počítačového systému (napr. Webové konferencie Oracle)) a softvérové nástroje (ako sú nástroje na pomoc pri zhromažďovaní a posielaní údajov o konfigurácii (napr. Oracle Configuration Manager)) na pomoc pri vydávaní rozhodnutí. Tieto nástroje majú licenciu v rámci Podmienok používania Mojej podpory Oracle a môžu podliehať dodatočným podmienkam poskytovaným spolu s nástrojmi. Niektoré nástroje sú určené na získavanie informácií vzťahujúcich sa na konfiguráciu Vášho počítačového prostredia („údaje o nástrojoch“). Tieto nástroje nebudú mať prístup k, nebudú zhromažďovať ani uchovávať žiadne osobné identifikačné informácie (okrem kontaktných informácií pre technickú podporu) alebo súbory s obchodnými údajmi uložené vo Vašom počítačovom prostredí. S pomocou týchto nástrojov súhlasíte s posielaním Vašich údajov o nástrojoch do Oracle za účelom poskytovania reaktívnych a proaktívnych služieb technickej podpory. Okrem toho môže spoločnosť Oracle použiť tieto údaje o nástrojoch na pomoc pri riadení Vášho portfólia produktov, pre dodržiavanie licencií a služieb a pre pomoc spoločnosti Oracle pri zlepšovaní po ponukách služieb a produktov.

Niektoré z týchto nástrojov môžu byť určené na automatické alebo pravidelné prepojenie a nemusíte dostať samostatné oznámenie o pripojení. Zodpovedáte za zachovávanie telekomunikačnej brány, cez ktorú nástroje posielajú údaje o nástrojoch spoločnosti Oracle. Používanie nástrojov je dobrovoľné, avšak odmietnutie používania týchto nástrojov môže narušiť schopnosť spoločnosti Oracle poskytovať služby technickej podpory.

Ďalšie podrobnosti o niektorých aktuálnych nástrojoch, ktoré spoločnosť Oracle používa na poskytovanie služieb technickej podpory, zhromaždených údajoch a o tom, ako sa tieto údaje využívajú, sú popísané v Globálnych bezpečnostných postupoch zákazníckej podpory a v Mojej podpore Oracle. Takisto môžete kontaktovať svojho zástupcu predaja Oracle alebo zavolať na svoju Zákaznícku podporu, kde dostanete viac podrobností o nástrojoch a dostupnosti.

Ak spoločnosť Oracle výslovne uvedie v dokumentácii nástrojov, politike technickej podpory, objednávacom dokumente alebo súbore readme, že sa nástroj poskytuje v rámci samostatných licenčných podmienok („Samostatné podmienky“), potom sa budú tieto Samostatné podmienky vzťahovať na Váš prístup k nástroju a používanie nástroja. Vložený softvér tretej strany alebo softvér tretej strany, licencovaný v rámci Samostatných podmienok (napríklad Mozilla a LGPL) si môže vyžadovať prístup k alebo spustenie nástrojov podľa dokumentácie nástrojov alebo súboru readme. Vaše práva na používanie nástroja alebo softvéru licencovaného v rámci Samostatných podmienok nebudú žiadnym spôsobom obmedzené alebo zmenené v dôsledku Vašej dohody so spoločnosťou Oracle.

GLOBÁLNE BEZPEČNOSTNÉ POSTUPY ZÁKAZNÍCKEJ PODPORY

Spoločnosť Oracle je hlboko zaviazaná k zabezpečeniu svojich služieb technickej podpory. Pri poskytovaní štandardných služieb technickej podpory bude spoločnosť Oracle dodržiavať Globálne bezpečnostné postupy zákazníckej podpory, ktoré sú dostupné na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Globálne bezpečnostné postupy zákazníckej podpory podliehajú zmene na základe uváženia spoločnosti Oracle, avšak spoločnosť Oracle materiálne nezniží úroveň bezpečnosti uvedenú v Bezpečnostných postupoch počas obdobia, za ktoré boli zaplatené poplatky za technickú podporu. Ak si chcete pozrieť vykonané zmeny, pozrite si pripojený dokument [Statement of Changes](#) (PDF).

Zapamätajte si, prosím, že služby GCS a systémy nie sú určené na zvláštne bezpečnostné kontroly, ktoré sa môžu požadovať na ukladanie alebo spracovávanie istých typov citlivých údajov. Uistite sa, prosím, že neposielate žiadne zdravotné informácie, informácie o platobných kartách alebo iné citlivé údaje, ktoré si vyžadujú ochranu vyššiu ako je ochrana uvedená v dokumente [Global Customer Support Security Practices](#). Informácie o tom ako odstrániť citlivé údaje z Vášho balíka, nájdete v Mojej podpore Oracle na adrese <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>.

DEFINÍCIE ZÁVAŽNOSTI

Servisné žiadosti pre všetky ostatné podporované programy Oracle Vám môžeme zaslať online cez webové systémy zákazníckej podpory Oracle alebo telefonicky. Úroveň závažnosti servisnej žiadosti 1 si zvolíte Vy a spoločnosť Oracle by mala vziať do úvahy nasledujúce definície závažnosti:

Závažnosť 1

Vaše výrobné používanie podporovaných programov sa zastaví alebo bude tak závažne ovplyvnené, že nebudete môcť rozumne pokračovať v práci. Dôjde ku kompletnej strate služby. Operácia je kritickou úlohou pre činnosť spoločnosti a situácia je núdzovou situáciou. Servisná žiadosť závažnosti 1 má jednu alebo viac nasledovných charakteristík:

- Porušené údaje
- Kritická funkcia dokumentu nie je dostupná
- Systém natrvalo zamrzne, čo spôsobí neprijateľné alebo trvalé omeškania zdrojov alebo odpovede
- Systém zlyhá a opätovne zlyhá aj po pokusoch o reštart

Okrem prípadov uvedených pri údržbe a upgradoch softvéru Datanomic nižšie, sa vyvinie rozumné úsilie pre odpoveď na servisné žiadosti Závažnosti 1 do jednej (1) hodiny.

Pri údržbe a upgradoch softvéru Datanomic nižšie, sa vyvinie rozumné úsilie pre odpoveď na servisné žiadosti Závažnosti 1 do desiatich (10) hodín.

Pri softvérových programoch GoAhead sa vyvinie rozumné úsilie pre odpoveď na servisné žiadosti Závažnosti 1 do desiatich (4) hodín.

24-hodinový záväzok servisných žiadostí závažnosti 1 pre všetky podporované programy Oracle, okrem prípadov uvedených nižšie: OSS bude fungovať 24x7, kým sa problém nevyrieši alebo pokiaľ bude možné dosiahnuť rozumný pokrok. OSS musíte počas tohto obdobia 24x7 poskytnúť kontakt, buď na stránke alebo s pomocou pagera, aby ste podporili zhromažďovanie údajov, testovanie a používanie opráv. Požaduje sa, aby ste túto klasifikáciu závažnosti navrhovali veľmi opatrne, aby platné situácie so závažnosťou 1 dostali potrebné zdroje od spoločnosti Oracle.

24-hodinový záväzok servisných žiadostí závažnosti 1 nie je dostupný pre: Softvérové programy FatWire, programy Datanomic v rámci podpory údržby a upgradov softvéru Datanomic a softvérových programov GoAhead.

Závažnosť 2

Dôjde k závažnej strate služby. Dôležité funkcie nie sú dostupné s prijateľným pracovným prostredím, avšak operácie môžu istým obmedzeným spôsobom pokračovať.

Závažnosť 3

Dôjde k menšej strate služby. Jej vplyv je nepríjemný, čo si môže vyžadovať obnovu funkčnosti pracovného prostredia

Závažnosť 4

Požadujete informácie, vylepšenia alebo objasnenie dokumentácie, ktorá sa vzťahuje na Váš softvér, ale nemá žiadny vplyv na prevádzku softvéru. Nedôjde k strate služby. Výsledok nenaruší prevádzku systému.

KONTAKTNÉ INFORMÁCIE

Telefónne čísla a kontaktné informácie nájdete na webovej stránke podpory Oracle na adrese [tp://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html](http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html).