Příloha č. 3 - Podmínky společnosti Oracle Corporation

ORACLE

Podmínky technické podpory softwaru Oracle

Datum účinnosti: 5. května 2023

Obsah

1. Přehled 4

Užívání služeb 4

2. Podmínky podpory 4

Poplatky za technickou podporu 4

Období poskytování podpory 5

Soubor licencí 5

Odpovídající úrovně služeb 6

Znovuzavedení technické podpory Oracle 6

Stanovení cen po snížení počtu licencí nebo úrovně podpory 7

Balíčky vlastních aplikací 7

Nepodporované programy 7

Technické kontakty 7

Aktualizace programů 8

Právo na ukončení podpory 8

Podpora první a druhé linie 8

Podmínky podpory specifické pro prodejce třetích stran 9

Technická podpora pro licence pro vývoj, demonstrace a koncové uživatele 9

3. Podpora po dobu životnosti 9

4. Úrovně technické podpory Oracle 13

Licence a podpora pro aktualizace softwaru 13

Rozšířená podpora 15

Udržovací podpora 16

Podpora Oracle Communications Network Software Premier Support a Udržovací podpora 18

Podpora Oracle Communications Network Software a Udržovací podpora 19

5. Služby doplňující podpory dostupné k zakoupení 21

Balíček podpory pro incidenty na serveru 21

Podpora pro vývojové nástroje Oracle Java 21

Podpora pro nástroje Oracle Developer Studio 22

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials 22

Podpora Java SE Support a Podpora Java SE Support pro nezávislé dodavatele softwaru 22

Podpora Oracle Java Embedded Development Support a Podpora Oracle Java Embedded Suite Development Support 23

Podpora Oracle Solaris 10 Container Support 23

Podpora NoSQL Database Community Edition Support 24

Balíčky žádostí o služby 24

Pokročilé zákaznické služby 24

Kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite 24

Helpdesk a monitorování pro Oracle Hospitality Cruise 26

Globální mzdové aktualizace pro Oracle E-Business Suite 26
Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM 27
Legislativní aktualizace pro program PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 28
Opravy stupně 1 pro Aplikace Business Intelligence 11g verze 10.2 29
Opravy stupně 1 pro Fusion Middleware 11g 30
Služby Oracle Linux Support 32
Služby Oracle VM Support 32
Oracle Verrazzano Support Services 32
Podpora Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support 32

6. Webové systémy zákaznické podpory 32
My Oracle Support 32
Portál zákaznické podpory pro programy Hospitality a Food & Beverage 33
Síť Oracle Unbreakable Linux Network 33

7. Nástroje používané k provádění služeb technické podpory 33

8. Globální postupy ochrany údajů v rámci zákaznické podpory 34

9. Definice stupňů závažnosti 35

10. Podmínky specifické podpory Hyperion a Agile 36

11. Kontaktní informace 37

1. PŘEHLED

Není-li uvedeno jinak, vztahují se tyto Podmínky technické podpory softwaru na technickou podporu všech řad softwarových produktů Oracle.

„**Zákazník**“ a „**Zákazníkovo**“ se vztahuje na fyzickou nebo právnickou osobu, která si objednala technickou podporu od Oracle nebo autorizovaného distributora Oracle.

Aby bylo možné technickou podporu poskytovanou službou Oracle Support Services („**OSS**“), jak je popsáno v těchto Podmínkách technické podpory softwaru Oracle, získat, musejí být všechny programy řádně licencovány.

Technická podpora je poskytována u problémů (včetně problémů, které způsobí Zákazník), jež jsou prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích licencovaného programu Oracle, který je v provozu beze změn a na certifikovaném hardwaru, databázi a konfiguraci operačního systému, jak je uvedeno v Objednávce Zákazníka nebo dokumentaci k programu.

Není-li v této části uvedeno jinak, jsou informace o verzích produktů a podporovaných platformách pro všechny programy Oracle, kromě programů Nimbula a MICROS Systems (pouze US Cruise), k dispozici prostřednictvím webových systémů zákaznické podpory Oracle, jak je popsáno v článku Webové systémy zákaznické podpory uvedeným níže. Informace o verzích produktů a podporovaných platformách pro programy Nimbula budou Zákazníkovi poskytnuty písemně.

Odkazy na Podmínky technické podpory v dřívějších smlouvách s Oracle, případně s dodavateli, které Oracle získala, se mohou lišit (např. Podmínky služeb softwarové podpory, Podmínky služeb údržby, Standardní program údržby, podmínky podpory produktů, Podmínky služeb podpory, Smlouva o službách údržby a podpory, Smlouva o údržbě a technické podpoře, Plán údržby a podpory 2.0 a Podmínky služeb podpory pro držitele licence).

Tyto Podmínky technické podpory se mohou měnit dle uvážení Oracle s tím, že změny podmínek nemohou mít za následek podstatné snížení úrovně služeb poskytovaných pro podporované programy s placenou technickou podporou v období poskytování podpory (definováno níže), na které je tato podpora zaplacena.

Srovnání těchto Podmínek technické podpory softwaru Oracle s předchozí verzí Podmínek technické podpory softwaru Oracle lze nalézt v přiložené Specifikaci změn (PDF).

Užívání služeb

Služby nesmějí být poskytovány fyzickým ani právnickým osobám ve Venezuele, v Ruské federaci a v Bělorusku, mimo jiné včetně venezuelské vlády, vlády Ruské federace a běloruské vlády, přičemž tyto fyzické ani právnické osoby nesmějí mít přístup ke službám, služby nesmějí být poskytovány ani zpřístupňovány jejich jménem a služby ani jakýkoli výstup ze služeb nesmí být užíván ve prospěch těchto fyzických nebo právnických osob.

2. PODMÍNKY PODPORY

Poplatky za technickou podporu

Poplatky za technickou podporu jsou splatné každoročně před začátkem období poskytování podpory, pokud není v příslušné objednávce nebo smlouvě o platebním plánu, financování či leasingu uzavřené s Oracle nebo spřízněnou společností Oracle („**platební plán**“) uvedeno jinak. Pro zpracování

objednávky technické podpory zadané Zákazníkem u Oracle je nutná platba nebo platební závazek ze strany Zákazníka (např. nákupní objednávka, skutečná platba nebo jiný schválený způsob platby). Faktura bude vystavena až po obdržení platebního závazku od Zákazníka a bude zaslána na jedinou fakturační adresu zadanou Zákazníkem. Neprovedení odeslání platby bude mít za následek ukončení služeb technické podpory. Technická podpora bude poskytována v souladu s podmínkami objednávky, na jejímž základě byla pořízena; poplatky za technickou podporu splatné v rámci platebního plánu jsou však splatné v souladu s podmínkami takového platebního plánu.

Období poskytování podpory

Poskytování technické podpory je účinné od data účinnosti Objednávky Zákazníka, není-li v jeho Objednávce stanoveno jinak. Pokud Zákazník podá Objednávku prostřednictvím Oracle Store, je datem účinnosti datum, kdy bude Zákazníkova Objednávka přijata ze strany Oracle. Není-li v Objednávce uvedeno jinak, podmínky technické podpory Oracle, včetně cen, zahrnují 12měsíční období poskytování podpory („**období poskytování podpory**"). Jakmile Zákazník Objednávku na služby technické podpory podá, stává se tato Objednávka nezrušitelnou a zaplacené částky jsou nevratné, není-li v příslušné Objednávce uvedeno jinak. Oracle není povinna poskytovat technickou podporu po skončení období poskytování podpory.

Soubor licencí

Soubor licencí se skládá z(e) (i) všech Zákazníkových licencí programu, včetně všech volitelných možností* (např. Database Enterprise Edition a Enterprise Edition Options; Purchasing a Purchasing Options), programů Data Enterprise Management* (např. Database Enterprise Edition a Diagnostics Pack) nebo samoobslužného modulu* (např. Human Resources a Self-Service Human Resources) licencovaného pro takové programy, (ii) všech Zákazníkových licencí programu, které sdílejí stejný zdrojový kód**, nebo (iii) pro programy Crystal Ball ze stejných licencí programu obsažených v samostatné objednávce, (iv) pro programy Java Embedded Binary ze všech distribuovaných jednotek programů vložených do každého jedinečného aplikačního produktu Java podle smlouvy Java Binary License and Redistribution Agreement („**BLRA**") uzavřené mezi Zákazníkem a Oracle, (v) pokud Zákazník distribuuje binární programy Java pro omezené užití nebo pokud distribuuje vložené binární programy Java v rámci programu Oracle Java Platform Integrator („**OJPI**"), ze všech licencí koncového uživatele na programy vložené nebo obsažené v aplikačním produktu Java podle smlouvy BLRA nebo (vi) licence stejného programu bez ohledu na to, zda byla zakoupena jako trvalá nebo jako předplatné licence. Licence na vývoj a demonstrace dostupné prostřednictvím sítě Oracle Partner Network nebo Oracle Technology Network nejsou do definice souboru licencí zahrnuty.

*Jak je uvedeno v ceníku Oracle.

**Programy, které sdílejí stejný zdrojový kód, jsou:

- 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

Je-li Zákazník partnerem Oracle a poskytuje koncovému uživateli podporu první linie (např. licence na vestavěný software (Embedded Software License, „**ESL**“), specifické plné užití aplikace (Application Specific Full Use, „**ASFU**“) nebo jiné poskytování podpory první linie autorizované od Oracle), sestává soubor licencí ze všech licencí koncového uživatele na programy vestavěné nebo obsažené v balíčku aplikací podle distribuční smlouvy ESL, distribuční smlouvy ASFU nebo jiné distribuční smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Oracle. Pokud má koncový uživatel také licence na plné užití podporované přímo Zákazníkem, musejí být i tyto licence na plné užití podporovány na stejné úrovni jako licence ASFU nebo ESL.

Pokud Oracle poskytuje podporu první linie pro všechny licence ASFU i licence na plné užití koncového uživatele, musejí být licence ASFU i licence na plné užití podporovány na stejné úrovni. Pokud však Oracle poskytuje podporu první linie pro licence na plné užití koncového uživatele a Zákazník poskytujete podporu první linie pro licence ASFU a/nebo ESL, nebudou tyto licence považovány za součást stejného souboru licencí.

Odpovídající úrovně služeb

Při pořizování technické podpory musejí být všechny licence v daném souboru licencí podporovány v rámci stejné úrovně služeb technické podpory (např. podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru, podpora Oracle Communications Network Premier Support nebo bez podpory). Pokud Zákazník přidá Rozšířenou podporu, musí stále udržovat podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru pro celý soubor licencí; v závislosti na dostupnosti musí Zákazník získat Rozšířenou podporu pro všechny licence určité verze programu, pokud získá Rozšířenou podporu pro jakoukoli licenci této verze. V rámci souboru licencí Zákazník nemůže čerpat podporu pro část souboru licencí; soubor licencí musí být zkrácen ukončením nepodporovaných licencí. Ukončení licence bude Zákazník muset doložit dopisem o ukončení licence.

Znovuzavedení technické podpory Oracle

Pokud technická podpora zanikne nebo nebyla původně zakoupena s licencí programu, bude účtován poplatek za znovuzavedení. Tento poplatek za znovuzavedení se vypočítá takto: (a) pokud technická podpora zanikla, pak je poplatek za znovuzavedení 150 % posledního ročního poplatku za technickou podporu, který Zákazník zaplatil za příslušný program; (b) pokud Zákazník technickou podporu pro příslušné programy nikdy nezískal, pak je poplatek za znovuzavedení 150 % poplatku v čisté výši, který by byl účtován, kdyby byla podpora pro příslušný program původně objednána podle podmínek stanovení ceny za podporu Oracle platných v době znovuzavedení. Poplatek za znovuzavedení podle písmene (a) se vypočítá poměrně ode dne, kdy byla technická podpora objednána, do dne, kdy technická podpora zanikla. Poplatek za znovuzavedení podle písmene (b) se vypočítá poměrně k původnímu datu objednávky licence programu.

Kromě poplatku za znovuzavedení popsaného výše musí Zákazník zaplatit poplatek za technickou podporu na období poskytování podpory. Tento poplatek za technickou podporu se vypočítá takto: (i) pokud technická podpora zanikla, pak se poplatek za technickou podporu za dvanáctiměsíční (12měsíční) období poskytování podpory rovná poslednímu ročnímu poplatku za technickou podporu, který Zákazník zaplatil za příslušný program; (ii) pokud Zákazník technickou podporu pro příslušný program nikdy nezískal, pak se roční poplatek za technickou podporu rovná poplatku, který by byl účtován, kdyby byla podpora pro příslušný program původně objednána podle podmínek stanovení ceny za podporu Oracle platných v době znovuzavedení. Na roční poplatek za podporu popsaný v bodech (i) a (ii) výše se mohou vztahovat úpravy obnovení.

Pokud Zákazník dříve získal technickou podporu od autorizovaného distributora Oracle a nyní získává technickou podporu přímo od Oracle, může být k poplatku za znovuzavedení a poplatku za technickou podporu připočteno navýšení. Pokud podpora není znovu zavedena pro celý soubor licencí nebo pokud je znovu zavedena podpora pro část souboru licencí z objednávky, platí podmínky pro „Soubor licencí“, „Odpovídající úrovně služeb“ a „Stanovení cen po snížení počtu licencí nebo úrovně podpory“.

Stanovení cen po snížení počtu licencí nebo úrovně podpory

Stanovení cen podpory se odvíjí od úrovně podpory a objemu licencí, pro které je podpora objednána. V případě, že dojde k ukončení části souboru licencí v rámci jedné objednávky nebo ke snížení úrovně podpory, bude cena podpory pro zbývající licence v rámci dané objednávky licencí stanovena podle ceníkové ceny pro podporu Oracle platné v době ukončení nebo snížení podpory snížené odečtením příslušné standardní slevy. Tato cena podpory nepřesáhne předchozí poplatky za podporu a veškeré příslušné roční úpravy pro jednotlivé země zaplacené jak za zbývající licence, tak za licence, které jsou ukončeny nebo nepodporovány, a nebude snížena pod hodnotu předchozích poplatků za podporu zaplacených za licence, které jsou nadále podporovány. Pokud byla v objednávce licencí, z níž jsou licence ukončovány, stanovena garance ceny za další licence, bude cena podpory pro všechny licence objednané na základě garance ceny stanovena podle ceníkové ceny pro podporu Oracle platné v době snížení s odečtením příslušné standardní slevy.

Balíčky vlastních aplikací

Technická podpora nesmí být přerušena pro jednotlivý programový modul v rámci balíčku vlastních aplikací.

Nepodporované programy

Zákazníci s nepodporovanými programy nemají nárok na stahování ani přijímání aktualizací, údržbových verzí, záplat, na telefonickou pomoc ani na jiné služby technické podpory pro nepodporované programy. Balíčky CD nebo programy zakoupené či stažené pro zkušební užití, užití s jinými podporovanými programy, případně zakoupené či stažené jako náhradní média se nesmějí využít pro aktualizaci jakýchkoli nepodporovaných programů.

Technické kontakty

Technické kontakty Zákazníka jsou jediným prostředníkem mezi Zákazníkem a OSS pro služby technické podpory. Zákazníkovy technické kontakty musejí absolvovat minimálně počáteční základní školení o produktu a podle potřeby doplňující školení odpovídající konkrétní roli nebo fázi implementace, specializovanému užití produktu a/nebo migraci. Zákazníkovy technické kontakty musejí mít znalosti o podporovaných programech Oracle a Zákazníkově prostředí Oracle, aby mohly pomoci řešit problémy se systémem a pomáhat Oracle při analýze a řešení žádostí o služby. Při zadávání žádosti o služby musí mít Zákazníkův technický kontakt základní znalosti o problému, k němuž došlo, a musí být schopen problém reprodukovat, aby mohl Oracle pomoci s diagnostikou problému a stanovením priorit. Aby nedošlo k přerušení služeb podpory, je nutné informovat OSS vždy, když jsou povinnosti technického kontaktu převedeny na jinou osobu.

Pro každý soubor licencí můžete určit jednu hlavní a čtyři záložní osoby („**technický kontakt**“), které budou sloužit jako prostředníci pro jednání s OSS. S každými 250 000 USD čistých poplatků za podporu na jeden soubor licencí má Zákazník možnost určit další dva hlavní a čtyři záložní technické kontakty. Zákazníkův hlavní technický kontakt je odpovědný za (i) dohled nad činností spojenou se žádostmi o služby a (ii) vývoj a zavádění procesů řešení problémů v organizaci Zákazníka. Záložní technické

kontakty jsou odpovědné za řešení problémů u uživatelů. Jmenování dalších technických kontaktů může být zpoplatněno.

Oracle může žádosti o služby podané Zákazníkovými technickými kontakty přezkoumat a doporučit konkrétní školení, díky němuž nebude dále nutné takové žádosti podávat.

Aktualizace programů

Aktualizací se rozumí následná verze programu, kterou Oracle obecně zpřístupňuje pro programové licence svým zákazníkům se zakoupenou podporou bez dalších licenčních poplatků, kromě případných poplatků za dopravu, za předpokladu, že si Zákazník objednal nabídku technické podpory, která zahrnuje aktualizace softwaru pro tyto licence na příslušné časové období. Aktualizace nezahrnují žádnou verzi, volitelný nebo budoucí program, na nějž Oracle poskytuje samostatnou licenci. Aktualizace jsou poskytovány, jakmile jsou k dispozici (podle rozhodnutí Oracle), a nemusejí zahrnovat všechny verze, které byly dříve k dispozici pro program pořízený ze strany Oracle. Oracle není povinna vyvíjet žádné budoucí programy ani funkce. Veškeré zpřístupněné aktualizace budou Zákazníkovi doručeny nebo zpřístupněny ke stažení. V případě doručení Zákazník obdrží jednu kopii aktualizace pro každý podporovaný operační systém, pro který byly licence programu objednány. Za kopírování, stahování a instalaci aktualizací odpovídá Zákazník.

Právo na ukončení podpory

V rámci životního cyklu produktu Oracle může být nutné ukončit podporu některých verzí programů (včetně vestavěných programů třetích stran, jejichž podpora byla ukončena výrobcem nebo dodavatelem těchto programů, u nichž podle rozhodnutí Oracle, přijatého v dobré víře, již není možné, aby je Oracle podporovala), a proto si Oracle vyhrazuje toto právo. Verze programu, které jsou výslovně uvedeny v podmínkách Oracle pro podporu během doby životnosti, se však řídí podmínkami zásad pro poskytování podpory během doby životnosti. Informace o ukončení podpory se mohou změnit.

Podpora první a druhé linie

Zákazník musí vytvořit a udržovat organizaci a procesy pro poskytování „**Podpory první linie**“ pro podporované programy přímo svým uživatelům. Podpora první linie zahrnuje mimo jiné (i) přímou odpověď uživatelům na dotazy týkající se výkonu, funkčnosti nebo provozu podporovaných programů, (ii) přímou odpověď uživatelům na problémy nebo potíže týkající se podporovaných programů, (iii) diagnostiku problémů nebo potíží u podporovaných programů a (iv) řešení problémů nebo potíží s podporovanými programy.

Pokud se Zákazníkovi ani po vynaložení přiměřeného obchodního úsilí nepodaří diagnostikovat nebo vyřešit problémy či potíže s podporovanými programy, může se obrátit na Oracle s žádostí o „**Podporu druhé linie**“. Zákazník musí vynaložit obchodně přiměřené úsilí, aby Oracle poskytl nezbytný přístup (např. přístup k souborům úložiště, souborům protokolu nebo výpisům z databáze), který je nutný pro poskytování Podpory druhé linie.

Podpora druhé linie sestává z (i) diagnostiky problémů nebo potíží u podporovaných programů a (ii) přiměřeného obchodního úsilí o vyřešení nahlášených a ověřitelných chyb v podporovaných programech tak, aby tyto podporované programy fungovaly ve všech podstatných ohledech tak, jak je popsáno v související dokumentaci.

Oracle může přezkoumat žádosti o služby zaznamenané technickými kontakty Zákazníka a může doporučit konkrétní organizační a procesní změny, které Zákazníkovi pomohou s výše uvedenými doporučenými standardními postupy.

Podmínky podpory specifické pro prodejce třetích stran

Aby Zákazník technickou podporu získal, musí zůstat v podporovaném prostředí – včetně aplikací a platforem. Pokud prodejce ukončí podporu svého produktu, může být Zákazník požádán o upgrade na aktuální certifikovaný a podporovaný produkt, aplikaci, hardwarovou platformu, rámec, databázi a/nebo konfiguraci operačního systému, abys mohl i nadále od Oracle přijímat služby technické podpory.

Technická podpora pro licence pro vývoj, demonstrace a koncové uživatele

Technická podpora pro licence pro vývoj a/nebo demonstrace je poskytována na základě Zákazníkova členství v síti Oracle PartnerNetwork. Než bude Zákazník moci poskytovat technickou podporu pro program, na nějž poskytl licenci koncovému uživateli, musí kromě technické podpory, kterou může získat pro licence pro vývoj a/nebo demonstrace, získat také technickou podporu od Oracle pro takový program a nepřetržitě ji udržovat po dobu poskytování podpory koncovému uživateli.

3. PODPORA PO DOBU ŽIVOTNOSTI

Podpora po dobu životnosti se skládá z následujících úrovní služeb:

- Podpora Premier (označovaná také jako „Licence a podpora pro aktualizace softwaru“ nebo „Oracle Communications Network Software Premier Support“, což bude zdokumentováno v Objednávce Zákazníka).
- Rozšířená podpora (je-li nabízena)
- Udržovací podpora

Popis služeb dostupných v rámci podpory Premier, Rozšířené podpory a Udržovací podpory je uveden níže v článku Úrovně technické podpory Oracle.

Podpora Premier pro jakoukoli danou verzi programu bude k dispozici po dobu pěti (5) let od data, kdy se verze programu Oracle stane obecně dostupnou, jak je uvedeno v dokumentech pokrytí Podpory po dobu životnosti, s výjimkou níže uvedených případů. Na konci období poskytování podpory Premier bude k dispozici buď Rozšířená podpora, nebo Udržovací podpora. Rozšířená podpora, je-li nabízena, může být k dispozici pro konkrétní verze programu po dobu dalších tří (3) let. Poplatek za Rozšířenou podporu se vztahuje na každé období poskytování podpory, přičemž je nad rámec standardního poplatku za podporu Premier, s výjimkou případů uvedených níže.

Alternativně lze technickou podporu rozšířit prostřednictvím služby Udržovací podpora, která bude k dispozici tak dlouho, dokud bude Zákazník nepřetržitě udržovat technickou podporu pro licence programu Oracle a platit za ni roční poplatky.

Podrobnosti o pokrytí Podpory po dobu životnosti pro konkrétní verze programů, včetně nabízených úrovní služeb a časových rámců, jsou uvedeny níže:

- Zobrazení programů serverové technologie: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro technologické produkty
- Zobrazení programů Fusion Middleware: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro Fusion Middleware
- Zobrazení aplikačních programů: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro aplikace
- Zobrazení maloobchodních aplikačních programů: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro maloobchodní aplikace
- Zobrazení produktů se softwarem a operačním systémem Sun: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro produkty se softwarem a operačním systémem Sun

- Zobrazení verzí programu Oracle Linux: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro Oracle Linux a Oracle VM
- Zobrazení programů OFSS: Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro software pro finanční služby Oracle

Obecně platné výjimky
Pro verze programu Oracle Database označené v Podmínkách podpory po dobu životnosti a na ODSC jako „**Oracle Database Innovation Release**" bude podpora Premier k dispozici po dobu dvou (2) let od data všeobecné dostupnosti. Kompletní informace o životním cyklu podpory jsou uvedeny v dokumentu Podmínky podpory po dobu životnosti: pokrytí pro technologické produkty.

Výjimky pro zákazníky s platnou aktuální smlouvou o podpoře:

1. **PeopleTools:** Program PeopleTools, poskytovaný ve spojení s verzí aplikačního programu PeopleSoft, bude podporován po dobu, po kterou bude tato verze aplikačního programu podporována. Záplaty a certifikace platformy pro podverzi nástroje PeopleTools budou poskytovány do dvanácti (12) měsíců od všeobecného zpřístupnění další podverze nebo od oznámení Oracle, že žádné další verze nebudou vydávány; kritické aktualizace záplat pro podverzi nástroje PeopleTools mohou být poskytovány až dvacet čtyři (24) měsíců od všeobecného zpřístupnění další podverze.

   Aby Zákazník mohl nadále dostávat podporu Premier nebo Rozšířenou podporu, pokud je nabízena, pro verzi aplikačního programu PeopleSoft, musí používat podverze programu PeopleTools. Aby si Zákazník udržel aktuální verzi technologií a produktů třetích stran podporovaných poskytovatelem produktu třetí strany, může být požádán o použití podverzí programu PeopleTools.

   Údržba aplikace PeopleSoft, která mimo jiné zahrnuje obrazy, záplaty, balíčky a balíčky údržby, může vyžadovat upgrade na novější verzi programu PeopleTools.
   Oracle si vyhrazuje právo provádět změny v produktech třetích stran, které jsou začleněny do verze programu PeopleTools, což mimo jiné zahrnuje: (i) vyžadování novějších verzí produktů třetích stran, (ii) změnu způsobu balení a distribuce produktů třetích stran a (iii) nahrazení nebo opravu jednoho či více produktů třetích stran.
2. **Oracle Database 12*c*, verze 1 (12.1):** Poplatek za Rozšířenou podporu se neuplatňuje na období od srpna 2018 do července 2019. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle. Zákazníkům, kteří používají programy E-Business Suite, byl do července 2022 prominut poplatek za Rozšířenou podporu pro ty licence Oracle Database 12.1, které se používají pro provoz programů E-Business Suite.
3. **Oracle Database 11gR2:** Zákazníci, kteří používají verzi programu Oracle Database 11.2.0.4 na platformě HP OpenVMS on Itanium, budou během prvního roku Udržovací podpory, tedy od ledna 2021 do prosince 2021, nadále dostávat opravy a aktualizace zabezpečení stupně 1.
4. **Oracle Database 10*g*R2:** Pro zákazníky, kteří používají verzi programu Oracle Database 10*g*R2 na platformě IBM z/OS, bude po červenci 2013 Rozšířená podpora nadále dostupná za tehdejší poplatky Oracle za Rozšířenou podporu. Rozšířená podpora bude omezena pouze na opravy stupně 1; kritické aktualizace záplat nebudou k dispozici.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** Zákazníci s platnou smlouvou o podpoře pro verzi programu Oracle Database Standard Edition 2 budou i nadále dostávat technickou podporu pro dříve licencované verze programu Oracle Database Standard Edition nebo Oracle Database

Standard Edition One. Licenční omezení jsou uvedena v licenčních definicích a pravidlech objednávky Oracle Database Standard Edition 2.

6. **Programy Governance, Risk a Compliance:** V případě Udržovací podpory pro níže uvedené verze programů Governance, Risk a Compliance bude Oracle i nadále poskytovat opravy stupně 1 až do května 2025.

PROGRAM	VERZE 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:** Poplatek za Rozšířenou podporu nebude uplatňován v období od června 2019 do července 2022. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
8. **Java SE 8:** Poplatek za Rozšířenou podporu nebude uplatňován v období od března 2022 do prosince 2030. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
9. **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2:** Poplatek za Rozšířenou podporu nebude uplatňován v období od ledna 2022 do července 2022. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
10. **WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** Rozšířená podpora na období od 1. ledna 2020 do 31. ledna 2022 bude omezena na stupeň 1 a opravy zabezpečení. Pro WebLogic Samples nebudou poskytovány žádné opravy zabezpečení.
11. **Oracle Database 12.2.0.1:** Opravy chyb v rámci podpory Premier poskytované v období od 1. prosince 2020 do 31. března 2022 budou omezeny na produkční opravy stupně 1 a bezpečnostní opravy poskytované prostřednictvím procesu čtvrtletních aktualizací verzí (Release Update, RU). Podpora s opravami chyb bude k dispozici pouze pro následující 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 rozšíření nezahrnuje:
    - Funkční upgrady jakéhokoli druhu, problémy spojené se softwarem třetích stran a certifikace s novými verzemi operačního systému
    - Vestavěné komponenty v databázi Oracle Database, které se opírají o verze produktů Java s ukončenou podporou; aktualizace všech funkcí souvisejících s kryptografií, mimo jiné včetně zabezpečení transportní vrstvy (Transport Layer Security, TLS), síťového šifrování a dalších forem zabezpečené komunikace

12. **Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4**: Poplatek za Rozšířenou podporu nebude uplatňován v období od 1 ledna 2022 do 31. prosince 2022. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
13. **Tuxedo 12.2.2:** Poplatek za Rozšířenou podporu nebude uplatňován v období od května 2022 do dubna 2023. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
14. **Oracle Essbase 11.1.2:** Poplatek za Rozšířenou podporu nebude uplatňován v období od ledna 2022 do prosince 2022. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
15. **Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 a 18.1**: Pro verzi softwaru 12.2 nebude poplatek za Rozšířenou podporu uplatňován v období od února 2022 do ledna 2023. Poplatek za Rozšířenou podporu nebude pro verzi softwaru 18.1 uplatňován v období od října 2022 do září 2023. Během těchto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
16. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0:** Pro zde uvedené produkty Platform 8.0 a Financial Crime and Compliance Management 8.0 nebude poplatek za Rozšířenou podporu uplatňován v období od ledna 2023 do ledna 2025. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
17. **Oracle Database 19c:** V období od 1. května 2024 do 30. dubna 2025 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
18. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** V období od 1. ledna 2024 do 31. prosince 2026 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
19. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1**: V období od prosince 2021 do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
20. **Oracle Communications LSMS 13.5.1:** V období od prosince 2021 do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
21. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** V období od prosince 2021 do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
22. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** V období od listopadu 2021 do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
23. **Oracle GoldenGate (GG) pro Oracle, Non Oracle a Mainframe 19.1:** V období od května 2024 do dubna 2025 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
24. **Oracle GoldenGate (GG) pro Big Data 19.1:** V období od května 2024 do dubna 2025 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.

25. **Oracle Stream Analytics 19.1:** V období od října 2023 do dubna 2025 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
26. **Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 a novější verze:** V období od července 2023 do prosince 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
27. **Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4:** V období od ledna 2022 do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
28. **Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** V období do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.
29. **Oracle Communications Policy Management 12.6:** V období do dubna 2024 nebude uplatňován poplatek za Rozšířenou podporu. Během tohoto období Zákazník získá Rozšířenou podporu, jak je popsáno v níže uvedeném článku Úrovně technické podpory Oracle.

4. ÚROVNĚ TECHNICKÉ PODPORY ORACLE

Licence a podpora pro aktualizace softwaru

Verze programu ve fázi podpory Premier v rámci životního cyklu podpory produktů Oracle obdrží podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru, jak je uvedeno v článku Podpora po dobu životnosti výše. Podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru sestává z těchto služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů.
- Daňové, právní a regulatorní aktualizace (dostupnost se může lišit podle země a/nebo programu).
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu).
- Certifikace s většinou nových produktů/verzí třetích stran (dostupnost se může lišit podle programu).
- Hlavní verze produktů a technologií, pokud a když jsou k dispozici podle uvážení Oracle, které mohou zahrnovat všeobecné údržbové verze, verze vybraných funkcí a aktualizace dokumentace.
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Přístup k systémům zákaznické podpory uvedeným níže v článku Webové systémy zákaznické podpory (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online, pokud není uvedeno jinak.
- Aktualizace právních předpisů pro některé programy Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform a jurisdikce budou dodávány v souladu s dokumentem Podmínky pro poskytování aktualizací právních předpisů pro software pro Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform, který naleznete zde.
- Současní držitelé licencí předplacených služeb MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription nebo MySQL Standard Edition Annual Subscription („**MySQL Subscription**“) mohou získat podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru (Software Update License & Support, SULS) pro MySQL Community Edition* s tím, že SULS pro MySQL Community Edition nezahrnuje žádné aktualizace. MySQL Community Edition nemusí obsahovat všechny prvky

a funkce programů obsažených v předplacených službách MySQL Subscription. (*Community Edition se vztahuje na MySQL s licencí GPL.)

- Pro Oracle VM VirtualBox Enterprise je podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru (Software Update License & Support, SULS) omezena na platformy uvedené zde. SULS není k dispozici pro funkce Oracle VM VirtualBox Enterprise označené jako experimentální; tyto funkce jsou uvedeny v uživatelské příručce Oracle VM VirtualBox, kterou naleznete zde.
- Přístup ke službám Platinum Service, popsaný na internetové adrese: http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době.

Podpora Licence a podpora pro aktualizaci softwaru pro program Audit Vault and Database Firewall (dříve programy Database Firewall a Database Firewall Management Server) sestává z těchto služeb:

- Výše popsaná podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru
- Nepřetržitý (24×7) přístup k síti Oracle Unbreakable Linux Network
- Certifikace hardwaru[1]
- Backport oprav s vynaložením obchodně přiměřeného úsilí pro jakýkoliv program Oracle Linux vydaný Oracle po dobu šesti (6) měsíců od data, kdy bude další verze programu Oracle Linux všeobecně dostupná; harmonogram backportu je k dispozici na internetové adrese http://linux.oracle.com/backport-schedule.html

Poznámka: Certifikace hardwaru bude poskytována po dobu prvních šesti (6) let od data, kdy bude verze programu Oracle Linux všeobecně dostupná. Po šesti letech může být certifikace hardwaru poskytnuta podle uvážení Oracle; Oracle však není povinna takovou certifikaci hardwaru poskytnout.

Omezená podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru je k dispozici pro programy Phase Forward (tj. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm a LabPas). Omezená podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru sestává z těchto služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Pomoc se žádostmi o služby během běžné pracovní doby
- Možnost zadávat žádosti o služby, jak je uvedeno v následujícím odkazu: https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru pro způsobilé programy Oracle Hospitality a Oracle Food and Beverage, uvedené zde: http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf, („**Programy Hospitality**“) sestává z těchto služeb:

- Výše popsaná podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru
- Podpora první linie (úroveň 1)

Pouze u způsobilých programů Oracle Hospitality a Oracle Food and Beverage bude vyvinuto přiměřené úsilí k tomu, aby bylo reagováno na žádosti o služby v souladu s dobami odezvy uvedenými v níže uvedených pravidlech; pokud však Oracle uvedené doby nedodrží, nebude to představovat porušení ze strany Oracle. Tato pravidla mají pouze informativní charakter a mohou se měnit podle uvážení Oracle.

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI [1]	CÍLOVÁ DOBA ODEZVY	AKTUALIZACE NEBO ŘEŠENÍ
Stupeň 1	5 minut	1 hodina

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI [1]	CÍLOVÁ DOBA ODEZVY	AKTUALIZACE NEBO ŘEŠENÍ
Stupeň 2	2 hodiny	6 hodin
Stupeň 3	8 hodin	24 hodin
Stupeň 4	24 hodin	48 hodin

Pro účely ve výše uvedené tabulce se použijí následující definice:

- Stupeň 1: Závažné narušení systému (např. závažné narušení provozuschopnosti nebo funkčnosti systému kritického z hlediska obchodní činnosti, havárie serveru nebo úplné selhání systému)
- Stupeň 2: Závažné narušení systému (např. závažné narušení funkcí kritických z hlediska obchodní činnosti, které nemá dopad na celý systém, jako například: značný počet pracovních stanic / terminálů, které nemohou provádět nebo zaúčtovávat transakce, ztráta možnosti provádět platební funkce, úplná ztráta výkaznictví (místního nebo hostovaného), ztráta veškerého tisku, nemožnost vynulovat součty nebo dokončit audit na konci dne / začátku dne / noční audit, opětovné zaúčtování pro dané datum nebo rozsah dat, velmi pomalé načítání stránek nebo obrázků nebo nedostupné rozhraní nástrojů)
- Stupeň 3: Selhání jedné funkce (např. drobné narušení provozuschopnosti nebo funkčnosti, které nemá dopad na celý systém, jako například: problémy s dodržováním termínů, ojedinělé selhání tisku, ojedinělé selhání pracovní stanice / terminálu, nemožnost prohlížet jednu zprávu, resetování hesla nebo nefunkční věrnostní programy)
- Stupeň 4: Drobný/procedurální problém nebo dotaz (např. dotazy týkající se programování nebo konfigurace, dotazy týkající se funkčnosti, provozuschopnosti, formátování nebo kosmetických problémů)

Rozšířená podpora

Po uplynutí platnosti podpory Premier může být pro některé verze programů Oracle k dispozici Rozšířená podpora, jak je uvedeno v článku Podpora po dobu životnosti výše. Pokud je nabízena Rozšířená podpora, je zpravidla k dispozici po dobu tří (3) let od uplynutí platnosti podpory Premier a pouze pro konečnou verzi sady záplat programu. Aby Zákazník mohl získat Rozšířenou podporu, musí nadále platit poplatek za technickou podporu pro podporu SULS/Premier a zakoupit si Rozšířenou podporu. Pokud není v tomto článku uvedeno jinak, Rozšířená podpora pro způsobilé verze programu sestává z následujících služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Daňové, právní a regulatorní aktualizace (dostupnost se může lišit podle země a/nebo programu)
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu)
- Hlavní verze produktů a technologií, pokud a když jsou k dispozici podle uvážení Oracle, které mohou zahrnovat všeobecné údržbové verze, verze vybraných funkcí a aktualizace dokumentace
- Pomoc se servisními požadavky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Aktualizace právních předpisů pro některé programy Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform a jurisdikce budou dodávány v souladu s dokumentem Podmínky pro poskytování

aktualizací právních předpisů pro software pro Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform, který naleznete zde
- Přístup k systémům zákaznické podpory uvedeným níže v článku Webové systémy zákaznické podpory (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online, pokud není uvedeno jinak
- Přístup ke službám Platinum Service, popsaný na internetové adrese: http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Rozšířená podpora nezahrnuje:

- Certifikace s novými produkty/verzemi třetích stran

Rozšířená podpora pro Java SE – Rozšířená podpora pro způsobilé verze programu Java SE sestává z těchto služeb:

- Opravy chyb, opravy zabezpečení a drobné aktualizace
- Nástroje pro upgrade
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Udržovací podpora

Udržovací podpora bude k dispozici po uplynutí platnosti podpory Premier, jak je uvedeno v článku Podpora po dobu životnosti výše. Vzhledem k tomu, že verze programu v rámci Udržovací podpory již nejsou plně podporovány, mohou být informace a dovednosti týkající se těchto verzí omezené. Dostupnost hardwarových systémů pro spuštění takových verzí programů může být rovněž omezená. Pokud není v tomto článku uvedeno jinak, obdrží verze programu, které mají nárok na Udržovací podporu, podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru omezenou na následující služby:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů vytvořené během podpory Premier a Rozšířené podpory (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období poskytování Rozšířené podpory)
- Daňové, právní a regulatorní aktualizace (dostupnost se může lišit podle země a/nebo programu) vytvořené během podpory Premier a Rozšířené podpory (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období poskytování Rozšířené podpory)
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu) vytvořené během podpory Premier a Rozšířené podpory (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období poskytování Rozšířené podpory)
- Hlavní verze produktů a technologií, pokud a když jsou k dispozici podle uvážení Oracle, které mohou zahrnovat všeobecné údržbové verze, verze vybraných funkcí a aktualizace dokumentace
- Pomoc se žádostmi o služby, za přiměřených obchodních podmínek, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k systémům zákaznické podpory uvedeným níže v článku Webové systémy zákaznické podpory (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online, pokud není uvedeno jinak
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Udržovací podpora nezahrnuje:

- Nové aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Nové daňové, právní a regulatorní aktualizace
- Nové skripty pro upgrade
- Certifikace s novými produkty/verzemi třetích stran
- Pravidla pro závazek a odezvu do 24 hodin pro žádosti o služby stupně 1, jak je definováno v článku 9. Definice stupňů závažnosti
- Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které Oracle již nepodporuje

Udržovací podpora pro Oracle Linux – verze programu Oracle Linux, které mají nárok na Udržovací podporu, obdrží podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru omezenou na následující služby:

- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Nepřetržitý (24×7) přístup k síti Oracle Unbreakable Linux Network
- Přístup k záplatám, opravám a bezpečnostním upozorněním vytvořeným během období poskytování podpory Premier

Udržovací podpora pro programy Oracle Linux nezahrnuje:

- Přístup k novým záplatám, opravám a bezpečnostním upozorněním
- Pravidla pro závazek a odezvu do 24 hodin pro žádosti o služby stupně 1, jak je definováno v článku 9. Definice stupňů závažnosti
- Certifikace hardwaru
- Backport oprav

Udržovací podpora pro Java SE – verze programu Java SE, které mají nárok na Udržovací podporu, obdrží podporu Java SE Support omezenou na následující služby:

- Drobné aktualizace a opravy chyb a zabezpečení vytvořené během podpory Premier a Rozšířené podpory (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období poskytování Rozšířené podpory)
- Nástroje pro upgrade vytvořené během podpory Premier a Rozšířené podpory (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období poskytování Rozšířené podpory)
- Pomoc se žádostmi o služby, za přiměřených obchodních podmínek, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Udržovací podpora pro verze programu Java SE nezahrnuje:

- Nové drobné aktualizace a opravy chyb a zabezpečení
- Nové nástroje pro upgrade
- Pravidla pro závazek a odezvu do 24 hodin pro žádosti o služby stupně 1, jak je definováno v článku 9. Definice stupňů závažnosti
- Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které Oracle již nepodporuje

Udržovací podpora pro Nimbula – verze programu Nimbula, které mají nárok na Udržovací podporu, obdrží podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru omezenou na následující služby:

- Přístup pouze ke stávajícím aktualizacím a opravám programů (tj. nové aktualizace a opravy programů nebudou poskytovány)
- Pomoc se žádostmi o služby během běžné pracovní doby
- Možnost zadávat žádosti o služby prostřednictvím následujícího e-mailu: Nimbula-Support_WW@oracle.com

- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Udržovací podpora pro verze programu Nimbula nezahrnuje:

- Přístup k novým aktualizacím a opravám programu
- Pravidla pro závazek a odezvu do 24 hodin pro žádosti o služby stupně 1, jak je definováno v článku 9. Definice stupňů závažnosti

Podpora Oracle Communications Network Software Premier Support a Udržovací podpora

Podpora Oracle Communications Network Software Premier Support je k dispozici, jak je uvedeno v článku Podpora po dobu životnosti výše, pro následující kategorie programů (souhrnně označované jako „**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 sestává z těchto služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu)
- Certifikace s většinou nových produktů/verzí třetích stran (dostupnost se může lišit podle programu)
- Hlavní verze produktů a technologií, pokud a když jsou k dispozici podle uvážení Oracle, které mohou zahrnovat všeobecné údržbové verze, verze vybraných funkcí a aktualizace dokumentace
- Vzdálená instalace programů 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
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Pouze u podpory Oracle Communications Network Software Premier Support bude vyvinuto přiměřené úsilí k tomu, aby bylo reagováno na žádosti o služby v souladu s dobami odezvy uvedenými v níže uvedených pravidlech; pokud však Oracle uvedené doby nedodrží, nebude to představovat porušení ze strany Oracle. Tato pravidla mají pouze informativní charakter a mohou se měnit podle uvážení Oracle.

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI	DOBA ODEZVY[1]	DOBA VZDÁLENÉ OBNOVY[1]	DOBA ŘEŠENÍ[1]
Stupeň 1	15 minut	6 hodin	30 kalendářních dní
Stupeň 2	15 minut	48 hodin	30 kalendářních dní
Stupeň 3	nerelevantní	nerelevantní	180 kalendářních dní

1. Pro účely výše uvedené tabulky se použijí následující definice:
   - Doba odezvy – doba, která uplyne od vytvoření žádosti o služby do okamžiku, kdy Oracle Zákazníkovi poprvé odpoví.
   - Doba vzdálené obnovy – doba, která uplynula od okamžiku, kdy Oracle dosáhla vzdáleného přístupu k příslušnému programu, do okamžiku, kdy Oracle Zákazníkovi oznámí, že mu bylo nabídnuto řešení. Časové rámce vzdálené obnovy neplatí, pokud jsou vyžadovány změny programového kódu.
   - Doba řešení – doba, která uplynula od vytvoření žádosti o služby do vyřešení problému.

Některé verze Programu Oracle Communications Network Premier mohou být způsobilé pro získání Udržovací podpory Oracle Communications Network Software. Udržovací podpora Oracle Communications Network Software sestává z těchto služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů vytvořené během období poskytování podpory Premier
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu) vytvořené během období poskytování podpory Premier
- Hlavní verze produktů a technologií, pokud a když jsou k dispozici podle uvážení Oracle, které mohou zahrnovat všeobecné údržbové verze, verze vybraných funkcí a aktualizace dokumentace
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Udržovací podpora pro verze Programu Oracle Communications Network Premier nezahrnuje následující:

- Nové aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Vzdálená instalace Programů Oracle Communications Network Premier
- Nové skripty pro upgrade
- Certifikace s novými produkty/verzemi třetích stran
- Výše uvedené doby odezvy
- Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které Oracle již nepodporuje

Podpora Oracle Communications Network Software a Udržovací podpora

Podpora Oracle Communications Network Software je k dispozici pro následující kategorie programů (souhrnně označované jako „**Programy Oracle Communications Network Software**“), jak je uvedeno v článku Podpora po dobu životnosti výše: Oracle Communications EAGLE (non 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 Oracle Communications Network Software Support sestává z těchto služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Certifikace s většinou nových produktů/verzí třetích stran (dostupnost se může lišit podle programu)
- Vzdálená instalace Programů Oracle Communications Network Software
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Pouze u podpory Oracle Communications Network Software bude vyvinuto přiměřené úsilí k tomu, aby bylo reagováno na žádosti o služby v souladu s dobami odezvy uvedenými v níže uvedených pravidlech; pokud však Oracle uvedené doby nedodrží, nebude to představovat porušení ze strany Oracle. Tato pravidla mají pouze informativní charakter a mohou se měnit podle uvážení Oracle.

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI	DOBA ODEZVY[1]	DOBA VZDÁLENÉ OBNOVY[1]	DOBA ŘEŠENÍ[1]
Stupeň 1	15 minut	6 hodin	30 kalendářních dní
Stupeň 2	15 minut	48 hodin	30 kalendářních dní
Stupeň 3	nerelevantní	nerelevantní	180 kalendářních dní

1. Pro účely výše uvedené tabulky se použijí následující definice:
   - Doba odezvy – doba, která uplyne od vytvoření žádosti o služby do okamžiku, kdy Oracle Zákazníkovi poprvé odpoví.
   - Doba vzdálené obnovy – doba, která uplynula od okamžiku, kdy Oracle dosáhla vzdáleného přístupu k příslušnému programu, do okamžiku, kdy Oracle Zákazníkovi oznámí, že mu bylo nabídnuto řešení. Časové rámce vzdálené obnovy neplatí, pokud jsou vyžadovány změny programového kódu.
   - Doba řešení – doba, která uplynula od vytvoření žádosti o služby do vyřešení problému.

Některé verze Programu Oracle Communications Network Software mohou být způsobilé pro získání Udržovací podpory Oracle Communications Network Software. Udržovací podpora Oracle Communications Network Software sestává z těchto služeb:

- Aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů vytvořené během období poskytování podpory
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Udržovací podpora pro verze Programu Oracle Communications Network Software nezahrnuje následující:

- Nové aktualizace, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizace kritických záplat programů
- Vzdálená instalace Programu Oracle Communications Network Software
- Certifikace s novými produkty/verzemi třetích stran

- Výše uvedené doby odezvy
- Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které Oracle již nepodporuje

5. SLUŽBY DOPLŇUJÍCÍ PODPORY DOSTUPNÉ K ZAKOUPENÍ

Balíček podpory pro incidenty na serveru

Podpora pro incidenty na serveru poskytuje webovou technickou podporu pro každý server v balíčcích po 10 žádostech o služby, které lze využít během dvanácti (12) měsíců. Veškeré nevyužité žádosti o služby na konci období poskytování podpory zaniknou. Podporu pro incidenty na serveru pro program lze pořídit při prvním nákupu licence k programu, a pokud byla pořízena při tomto nákupu, lze ji obnovit na další období poskytování podpory po dobu, po kterou je k dispozici podpora Premier pro licenci programu Oracle. Pokud Zákazník chce získat podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru, budou se na ni vztahovat podmínky Oracle pro znovuzavedení platné v době pořízení podpory Licence a podpora pro aktualizace softwaru. Podpora pro incidenty na serveru je k dispozici pro všechny následující platformy:

- Balíček Podpory pro incidenty na serveru Oracle Database: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning a Real Application Clusters
- Balíček Podpory pro incidenty na serveru Oracle Application: Internet Application Server Enterprise Edition Internet Application Server Standard Edition a Internet Application Server Java Edition

Podpora pro incidenty na serveru sestává z těchto služeb:

- 10 žádostí o služby
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Přístup ke stažitelným softwarovým záplatám a sadám záplat

Žádosti o služby vyžadující vyřešení chyby programu se nezapočítávají do celkového počtu žádostí o služby. Zákazníkův přístup ke službám Podpory pro incidenty na serveru, včetně portálu My Oracle Support, skončí (i) uplynutím doby poskytování podpory nebo (ii) vyřešením Zákazníkovy poslední žádosti o služby podle toho, co nastane dříve. Balíčky Podpory pro incidenty na serveru neobsahují aktualizace a nelze je používat, pořizovat ani prodávat společně s jinou nabídkou podpory.

Pokud Zákazník obnoví balíček Podpory pro incidenty na serveru, bude jeho poplatek za obnovení těchto služeb vycházet z cenových podmínek Oracle pro balíček Podpory pro incidenty na serveru platných v době obnovení. Na tyto služby, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu. Balíček Podpory pro incidenty na serveru nepodléhá výše uvedenému článku Znovuzavedení technické podpory Oracle.

Podpora pro vývojové nástroje Oracle Java

Podpora pro vývojové nástroje Oracle Java je k dispozici pro následující programy: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse a Oracle JDeveloper (stažené z Oracle Technology Network po 28. červnu 2005). Pokud si Zákazník zakoupí Podporu pro vývojové nástroje Oracle Java, získá podporu pro všechny výše uvedené programy.

Podpora pro vývojové nástroje Oracle Java sestává z těchto služeb:

- Přístup k záplatám a opravám
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Podpora pro vývojové nástroje Oracle Java nezahrnuje upgrade na nové verze programů. Na tyto služby, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu.

Podpora pro nástroje Oracle Developer Studio

Podpora pro nástroje Oracle Developer Studio je k dispozici pro program Oracle Developer Studio.

Podpora pro nástroje Oracle Developer Studio sestává z těchto služeb:

- Přístup k záplatám a opravám
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Podpora pro nástroje Oracle Developer Studio nezahrnuje upgrade na nové verze programu ani přístup k aktualizacím, opravám ani záplatám Oracle Solaris nebo Oracle Linux. Na tuto službu, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu.

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials je k dispozici pro verze programu Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials.

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials sestává z těchto služeb:

- Přístup k záplatám a opravám
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials nezahrnuje upgrade na nové verze programů. Na tyto služby, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu.

Podpora Java SE Support a Podpora Java SE Support pro nezávislé dodavatele softwaru

Od 1. června 2017 jsou nabídky Podpory Java SE Support a Podpory Java SE Support pro nezávislé dodavatele softwaru (Independent Software Vendor, „**ISV**“) k dispozici pouze pro obnovení. Tyto nabídky podporují pouze verzi programu Java SE 7.

Podpora Java SE Support a Podpora Java SE Support pro ISV sestávají z těchto služeb:

- Opravy chyb, opravy zabezpečení a drobné aktualizace
- Nástroje pro upgrade
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Tyto nabídky jsou k dispozici pro následující období:

DOSTUPNOST
Do 30. dubna 2020

Služby popisované výše jsou určeny pro podporu licencí, které si Zákazník zakoupil samostatně. Opravy chyb, opravy zabezpečení a jakékoli aktualizace získané v rámci služeb popisovaných výše budou poskytovány v souladu s podmínkami příslušné licenční smlouvy, s nimiž Zákazník souhlasil při stažení a/nebo instalaci programu Java SE. Na tyto služby, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu.

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

Podpora Oracle Java Embedded Development Support je k dispozici pro verze programu Oracle Java SE Embedded nebo Oracle Java ME Embedded na standardní binární soubor. Podpora Oracle Java Embedded Suite Development Support je k dispozici pro Oracle Java Embedded Suite.

Jak Podpora Oracle Java Embedded Development Support, tak Podpora Oracle Java Embedded Suite Development Support sestávají z těchto služeb:

- Opravy chyb, opravy zabezpečení a drobné aktualizace
- Nástroje pro upgrade
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Pokud si Zákazník zakoupil Podporu Oracle Java Embedded Development Support nebo Podporu Oracle Java Embedded Suite Development Support, výše popsané služby jsou určeny pro podporu licencí, které si Zákazník zakoupil samostatně. Opravy chyb, opravy zabezpečení a jakékoli aktualizace získané v rámci služeb popisovaných výše budou poskytovány v souladu s podmínkami příslušné licenční smlouvy, s nimiž Zákazník souhlasil při stažení a/nebo instalaci programů Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded nebo Oracle Java Embedded Suite. Na tyto služby, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu.

Podpora Oracle Solaris 10 Container Support

Podpora Oracle Solaris 10 Container Support je k dispozici pro program Oracle Solaris 10 Container.

Podpora Oracle Solaris 10 Container Support sestává z těchto služeb:

- Přístup k záplatám a opravám Solaris 10; včetně těch, které byly vytvořeny během Rozšířené podpory, je-li nabízena
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Podpora Oracle Solaris 10 Container Support nezahrnuje upgrade na nové verze programů.

Podpora NoSQL Database Community Edition Support

Podpora NoSQL Database Community Edition Support je k dispozici pro verze programu NoSQL Database Community Edition.

Podpora NoSQL Database Community Edition Support sestává z těchto služeb:

- Přístup k záplatám a opravám
- Pomoc se žádostmi o služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 × 7), včetně možnosti zadávat žádosti o služby online
- Netechnický zákaznický servis v běžné pracovní době

Podpora NoSQL Database Community Edition Support nezahrnuje upgrade na nové verze programu. Na tyto služby, není-li v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu.

Balíčky žádostí o služby

Balíčky žádostí o služby jsou k dispozici členům sítě Oracle Partner Network. Balíčky žádostí o služby poskytují webovou technickou podporu v balíčcích po 10 nebo 25 žádostech o služby, nezahrnují aktualizace ani nejsou k dispozici pro všechny programy. O dostupnosti programu se informujte na http://partner.oracle.com.

Balíčky žádostí o služby jsou platné po dobu jednoho (1) roku od data zakoupení. Platnost všech nevyužitých žádostí o služby uplyne (i) na konci daného roku nebo (ii) na konci období Zákazníkova členství v síti OPN, pokud toto členství nebude obnoveno, podle toho, co nastane dříve. Přístup k zadávání žádostí o služby bude omezen ve stejnou dobu, kdy bude vyřešena poslední žádost o služby.

Pokročilé zákaznické služby

Zakoupí-li si Zákazník v rámci své Objednávky některou z následujících služeb v rámci Pokročilých zákaznických služeb, Oracle mu poskytne služby popsané v příslušném popisu služeb v dokumentu Popisy služeb ACS zveřejněném na internetové adrese http://www.oracle.com/contracts:

- Prioritní podpora Oracle
- Prioritní podpora Oracle pro program Hotel and Food and Beverage
- Výhoda Prioritní podpory Oracle
- Oracle Functional Help Desk pro Oracle Hospitality
- Revize výkonnosti Oracle a doporučení pro systémy a software
- Revize konfigurace Oracle a doporučení pro systémy a software
- Standardní instalace softwaru Oracle a konfigurace pro systémy a software
- Služba upgradu databází Oracle pro software

Kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite

Kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite jsou k dispozici pro program Oracle E-Business Suite verze 12.1.3. Zakoupí-li si Zákazník v rámci své Objednávky podporu Kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite, Oracle vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby mu po dobu jednoho (1) kalendářního roku poskytovala následující služby:

- Opravy kódu, opravy dat a/nebo alternativní řešení pro žádosti o služby (service request, „**SR**“) stupně 1 a stupně 2

- Pravidelné kritické bezpečnostní záplaty a aktualizace podle harmonogramu stanoveného Oracle, poskytované výhradně podle uvážení Oracle v případě problémů, které představují potenciální obchodní riziko stupně 1 nebo stupně 2
- Lokalizace produktu pro příslušný smluvní rok, poskytované podle uvážení Oracle, omezené na legislativní nebo regulatorní aktualizace zpětně přenesené z verze 12.2 aplikace Oracle E-Business Suite, včetně daňového formuláře 1099 pro Spojené státy americké
- Pravidelné aktualizace daní ze mzdy, včetně aktualizací na začátku a na konci roku, které jsou platné v průběhu smluvního roku
- Jedna (1) prezentace plánování upgradu poskytovaná na dálku ze strany Oracle, která poskytne přehled nových funkcí obsažených ve verzi 12.2 aplikace Oracle E-Business Suite a pravidla týkající se přípravy a plánování upgradu ze strany Zákazníka

Rozsah této služby zahrnuje obchodně přiměřené úsilí k poskytnutí podpory a oprav pro aplikaci Oracle E-Business Suite a technologické komponenty a verze začleněné do technologické sady aplikační vrstvy Oracle E-Business Suite. Podrobnosti týkající se verzí a úrovní záplat pro technologickou sadu aplikační vrstvy Oracle E-Business Suite jsou k dispozici na portálu My Oracle Support v části Požadavky na infrastrukturu pro kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite 12.1.3. (Doc ID 2647635.1). Podpora verzí databáze Oracle Database používaných s aplikací Oracle E-Business Suite podléhá samostatným podmínkám standardní podpory a časovým harmonogramům pro databázi Oracle Database.

Tato služba je k dispozici v následujících obdobích:

KRITICKÉ PODNIKOVÉ OPRAVY A OMEZENÉ AKTUALIZACE PRO ORACLE E-BUSINESS SUITE	DOSTUPNOST	
12.1.3	1. leden 2022 – 31. prosinec 2023	1. leden 2024 – 31. prosinec 2024 (není k dispozici pro operační systém Windows Server)

Platí následující omezení:

- Od 1. ledna 2024 již nebudou k dispozici opravy a aktualizace pro operační systém Microsoft Windows Server.
- Zákazníkova licencovaná aplikace Oracle E-Business Suite 12.1.3 musí mít aktuální podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru.
- Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou externí integrace, produkty a technologie, které se používají ve spojení s aplikací Oracle E-Business Suite, vyloučeny a podléhají vlastním standardním podmínkám a lhůtám podpory.
- Oracle si vyhrazuje právo vyloučit z této služby některé produkty Oracle E-Business Suite. Aktuální seznam vyloučených produktů je uveden na portálu My Oracle Support v části Produkty vyloučené z kritických podnikových oprav a omezených aktualizací pro Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2658179.1).
- Prostředí Oracle E-Business Suite 12.1.3 musí být aktualizováno na minimální úrovně záplat, jak je popsáno na portálu My Oracle Support v části Minimální požadavky na úroveň kódu pro kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2658189.1).

- Z této služby jsou výslovně vyloučeny všechny aktualizace, které vyžadují změny architektury aplikace Oracle E-Business Suite, a to včetně navrhovaných změn brazilského daňového zákona.
- Aktualizace pro aplikaci Oracle E-Business Suite 12.1.3 nebudou k dispozici dříve než aktualizace pro následující verzi aplikace Oracle E-Business Suite (např. Oracle E-Business Suite verze 12.2 nebo vyšší) a rozsah těchto aktualizací bude omezen na funkce, které jsou dostupné v této následující verzi aplikace Oracle E-Business Suite (např. Oracle E-Business Suite verze 12.2 nebo vyšší), s výjimkou veškerých zastaralých funkcí.
- Zpětný přenos legislativních nebo regulatorních aktualizací se provádí podle uvážení Oracle a je omezen na změny, které jsou architektonicky kompatibilní s aplikací Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Aktualizace daní ze mzdy se budou týkat pouze Spojených států amerických, Kanady a Spojeného království. Všechny ostatní země a jurisdikce jsou z této služby výslovně vyloučeny, ale mohou být k dispozici jako samostatná služba poskytovaná Oracle za příplatek.
- Rozsah této služby rovněž výslovně vylučuje:
    - Jakýkoliv program nebo aplikace třetí strany a/nebo jakékoli vlastní úpravy
    - Nové certifikace nebo integrace s jinými produkty Oracle nebo produkty třetích stran, včetně prohlížečů a operačních systémů
    - Funkční upgrady jakéhokoliv druhu, s výjimkou výše výslovně uvedených lokalizací produktů ERP

Helpdesk a monitorování pro Oracle Hospitality Cruise

Zakoupí-li Zákazník v rámci své Objednávky podporu Helpdesk a monitorování pro Oracle Hospitality Cruise, poskytne Oracle službu Helpdesk a monitorování pro Oracle Hospitality Cruise tak, jak je popsáno zde.

Globální mzdové aktualizace pro Oracle E-Business Suite

Podpora Globální mzdové aktualizace pro Oracle E-Business Suite je k dispozici pro vybrané země pro aplikaci Oracle E-Business Suite verze 12.1.3. Zakoupí-li si Zákazník podporu Globální mzdové aktualizace pro Oracle E-Business Suite, Oracle vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby mu poskytla jeden (1) kalendářní rok pravidelných mzdových aktualizací a aktualizací aplikací pro daně ze mzdy, včetně aktualizací na začátku roku, aktualizací na konci roku a aktualizací daní ze mzdy, které se vztahují na smluvní rok.

Podpora Globální mzdové aktualizace pro Oracle E-Business Suite je k dispozici pouze pro příslušný mzdový modul (příslušné mzdové moduly) aplikace Oracle E-Business Suite 12.1.3 a zemi uvedenou v Zákazníkově Objednávce.

Tato služba je k dispozici pouze pro následující období („**kalendářní rok**“):

Dostupnost mzdové aktualizace pro E-Business Suite 12.1.3	
1. leden 2022 – 31. prosinec 2022	1. leden 2023 – 31. prosinec 2023

Platí následující omezení:

- Zákazníkova licencovaná aplikace Oracle E-Business Suite 12.1.3 musí mít aktuální podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru.
- Zákazník si musí samostatně zakoupit a po dobu trvání podpory Globální mzdové aktualizace E-Business Suite udržovat podporu *Kritické podnikové opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite*, s výhradou všech souvisejících omezení.
- Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou externí integrace, produkty a technologie, které se používají ve spojení s aplikací Oracle E-Business Suite, vyloučeny a podléhají vlastním standardním podmínkám a lhůtám podpory.
- Podpora mzdové aktualizace pro Oracle E-Business Suite 12.1.3 je omezena na backporty zpřístupněné v rámci následné verze aplikace Oracle E-Business Suite (např. Oracle E-Business Suite verze 12.2 nebo vyšší), s výjimkou aktualizací, které vyžadují architektonické změny.
- Software třetích stran, aplikace třetích stran a/nebo přizpůsobení jsou výslovně vyloučeny.
- Nové certifikace a/nebo integrace s jinými produkty Oracle nebo softwarem třetí strany, včetně prohlížečů a operačních systémů jsou výslovně vyloučeny.

Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM

Podpora Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM je k dispozici pro verze progamu PeopleSoft Human Capital Management (HCM) a Financials and Supply Chain Management (FSCM) uvedené v matici dostupnosti níže („**Podnikové aplikace PeopleSoft**“).

Zakoupí-li si Zákazník v rámci své Objednávky podporu Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM, Oracle mu poskytne jeden (1) kalendářní rok oprav stupně 1 a aktualizací daňového formuláře 1099 pro Spojené státy americké.

Tato služba je k dispozici v následujících obdobích:

VERZE PROGRAMU PEOPLESOFT HCM A FSCM	DOSTUPNOST	
9.1	1. leden 2022 – 31. prosinec 2022	1. leden 2023 – 31. prosinec 2023

Aby Zákazník mohl tuto službu získat, musejí mít jeho licencované Podnikové aplikace PeopleSoft aktuální podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru. Podpora Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM bude poskytována prostřednictvím portálu My Oracle Support.

Opravy a aktualizace verzí programu PeopleSoft HCM a FSCM, na které se vztahuje tato služba, se omezují na funkce poskytované v nejaktuálnější verzi programu PeopleSoft HCM a FSCM (např. verze 9.2 programu PeopleSoft HCM a FSCM) a nezahrnují žádné zastaralé funkce produktu. Podrobné informace ohledně zastaralých funkcí jsou uvedeny na portálu My Oracle Support v dokumentu Shrnutí podpory po dobu životnosti pro verze programu PeopleSoft (Doc ID 2238983.2). Oracle nebude poskytovat opravy ani aktualizace dříve nebo ve větším rozsahu, než jaké jsou k dispozici s nejaktuálnější verzí programu PeopleSoft HCM a FSCM.

Pokud Zákazník podporu Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM obnoví, bude jeho poplatek za obnovení těchto služeb vycházet

z aktuálních cenových podmínek platných v době obnovení. Na tyto služby, není-li v příslušné Objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na podporu Opravy stupně 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro USA pro program PeopleSoft HCM a FSCM se nevztahují výše uvedené podmínky pro znovuzavedení.

Legislativní aktualizace pro program PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

Podpora Legislativní aktualizace pro program PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations („**PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations**“) je k dispozici pro vybrané země pro program Oracle PeopleSoft HCM verze 9.2. Zakoupí-li si Zákazník podporu PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, Oracle vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby poskytla jeden (1) kalendářní rok legislativních aktualizací souvisejících se mzdami pro program PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, včetně aktualizací na začátku roku a na konci roku.

Podpora PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations je k dispozici pouze pro příslušné mzdové moduly Oracle PeopleSoft HCM verze 9.2 a pro země uvedené v Zákazníkově Objednávce.

Tato služba je k dispozici pouze pro následující období („**kalendářní rok**“):

Legislativní aktualizace pro program PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	DOSTUPNOST
Peoplesoft HCM verze 9.2	1. leden 2023 – 31. prosinec 2023 1. leden 2024 – 31. prosinec 2024 1. leden 2025 – 31. prosinec 2025 *Program plánovaný po roce 2025*

Platí následující omezení:

1. Zákazníkův licencovaný program PeopleSoft HCM verze 9.2 musí mít aktuální podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru. Podpora PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations bude poskytována prostřednictvím portálu My Oracle Support.
2. Jakýkoliv jiný modul než PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management, jak je uveden výše, je výslovně vyloučen, mimo jiné včetně modulu Human Resource.
3. Podpora Legislativní aktualizace pro program PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations se nesčítá, Zákazník si musí tuto službu zakoupit pro každé dostupné kalendářní období, aniž by některý rok vynechal.
4. Na podporu PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, není-li v příslušné Objednávce výslovně uvedeno jinak, se nevztahují smluvní limity poplatků za technickou podporu. Podpora PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations nepodléhá výše uvedenému článku Znovuzavedení technické podpory Oracle.

Opravy stupně 1 pro Aplikace Business Intelligence 11g verze 10.2

Opravy stupně 1 pro Aplikace Business Intelligence 11.1.1.10.2 (Aplikace BI 11g R10.2) jsou k dispozici pouze pro konkrétní složky Aplikací BI 11g R10.2, které jsou součástí Zákazníkovy licence a které jsou uvedeny v Certifikační matici Aplikací Oracle Business Intelligence 11.1.1.10.2, a pro níže uvedená období:

OPRAVY STUPNĚ 1 PRO APLIKACE BUSINESS INTELLIGENCE	DOSTUPNOST
Aplikace Business Intelligence 11.1.1.10.2	1. srpna 2022 – 31. prosince 2023

Zakoupí-li si Zákazník v rámci své Objednávky podporu Opravy stupně 1 pro Aplikace BI 11g R10.2, Oracle mu bude pro produkty Aplikací BI 11g R10.2 poskytovat po období uvedené výše Opravy stupně 1, kritické bezpečnostní aktualizace a poradenství v oblasti upgradů, včetně následujících služeb:

1. Alternativní řešení a/nebo opravy pro žádosti o služby (service request, „**SR**“) stupně 1, které Oracle poskytne prostřednictvím portálu My Oracle Support s vynaložením obchodně přiměřeného úsilí.

2. Pravidelné kritické bezpečnostní opravy a aktualizace poskytované jako technické poznámky podle harmonogramu stanoveného Oracle, poskytované výhradně podle uvážení Oracle v případě problémů, které představují potenciální obchodní riziko stupně 1 a které podléhají omezením definovaným níže.

3. Jeden seminář pro plánování upgradu Aplikací BI 11g R10.2 („**Seminář**“), který zahrnuje:

    1. Dvě (2) vzdálené relace, na kterých bude představen přehled nových funkcí obsažených v Aplikacích BI 11g R10.2 nebo vyšší verze, na které se vztahuje podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru;

    2. Poradenství a konzultace, které Oracle poskytuje na dálku a které se týkají přípravy a plánování upgradu Zákazníkových Aplikací BI 11g R10.2; omezeno na čtyři (4) Zákazníkem určené účastníky.

4. Přidělení technického manažera Technical Account Manager („**TAM**“), který slouží jako kontaktní osoba ve firemní hierarchii pro pomoc při problémech se stahováním nebo instalací záplat.

Podpora Opravy stupně 1 pro Aplikace BI 11g R10.2 podléhá následujícím omezením a vyloučením:

1. Zákazníkovy Podporované produkty Aplikací BI 11g R10.2 musejí mít aktuální podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru.

2. Bezpečnostní opravy budou omezeny na vysoké nebo kritické skóre zranitelnosti CVSS (Common Vulnerability Scoring System) 7 nebo vyšší, případně podle jiného rozhodnutí Oracle.

3. Oracle vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby poskytovala opravy stupně 1 a bezpečnostní opravy a dodávala pravidelné aktualizace ve formě technických poznámek podle svého uvážení, a to maximálně jednou za čtvrt roku.

4. Podpora je omezena na produkty Aplikací BI 11g R10.2, které jsou součástí Zákazníkovy licence a které jsou uvedeny v Certifikační matici Aplikací Oracle Business Intelligence 11.1.1.10.2 a jsou certifikovány s Java Development Kit (JDK) 7.

5. Podpora jakýchkoli produktů Java, včetně JDK 7, je z Oprav stupně 1 pro Aplikace BI 11g 10.2 výslovně vyloučena. Na produkty Java se vztahují samostatné podmínky a harmonogramy podpory produktů Java, včetně všech požadovaných JDK 7.

6. Jakékoli funkční aktualizace, vylepšení nebo problémy spojené se softwarem třetích stran jsou výslovně vyloučeny.

7. Jakékoli činnosti související s novými certifikacemi, specifikacemi nebo standardy, včetně certifikace s novými prohlížeči a/nebo verzemi operačních systémů, jsou výslovně vyloučeny.

8. Vestavěné komponenty v serveru Oracle WebLogic Server, které se opírají o verze produktů Java s ukončenou podporou, jsou vyloučeny.

9. Podpora produktů Aplikací BI 11g 10.2 je k dispozici pouze na platformách uvedených v Certifikační matici Aplikací Oracle Business Intelligence 11.1.1.10.2.

Opravy stupně 1 pro Fusion Middleware 11g

Podpora Opravy stupně 1 pro Fusion Middleware 11g je k dispozici pouze pro konkrétní komponenty Fusion Middleware, které jsou součástí Zákazníkovy licence a které jsou uvedeny níže v tabulce („**Podporované produkty FMW 11g**“), a na níže uvedená období:

Product	Version	Availability	Availability
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	Not available
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Internet Directory ("OID")	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023

Zakoupí-li si Zákazník v rámci své Objednávky podporu Opravy stupně 1 pro Fusion Middleware 11g, Oracle mu bude pro Podporované produkty FMW 11g poskytovat po dobu jednoho (1) kalendářního roku Opravy stupně 1, kritické bezpečnostní aktualizace a poradenství v oblasti upgradů, včetně následujících služeb:

1. Alternativní řešení a/nebo opravy pro žádosti o služby (service request, „**SR**“) stupně 1, které Oracle poskytne prostřednictvím portálu My Oracle Support s vynaložením obchodně přiměřeného úsilí.
2. Pravidelné kritické bezpečnostní opravy, včetně oprav kryptografické knihovny, a aktualizace podle harmonogramu stanoveného Oracle, poskytované výhradně podle uvážení Oracle v případě problémů, které představují potenciální obchodní riziko stupně 1 a které podléhají omezením definovaným níže.
3. Jeden seminář pro plánování upgradu Fusion Middleware 11g („**Seminář**“), který zahrnuje:
    i Dvě (2) vzdálené relace, na kterých bude představen přehled nových funkcí obsažených v programu Oracle Fusion Middleware verze 12c nebo vyšší, na které se vztahuje podpora Licence a podpora pro aktualizace softwaru;
    ii Poradenství a konzultace, které Oracle poskytuje na dálku a které se týkají přípravy a plánování upgradu Zákazníkova programu Oracle Fusion Middleware 11g; omezeno na čtyři (4) Zákazníkem určené účastníky.
4. Přidělení technického manažera Technical Account Manager (TAM), který slouží jako kontaktní osoba ve firemní hierarchii pro pomoc při problémech se stahováním nebo instalací záplat.

Podpora Opravy stupně 1 pro Oracle Fusion Middleware 11g podléhá následujícím omezením a vyloučením:

1. Zákazníkovy Podporované produkty FMW 11g musejí mít aktuální podporu Licence a podpora pro aktualizace softwaru.
2. Opravy zabezpečení budou omezeny na vysoké nebo kritické skóre zranitelnosti CVSS (Common Vulnerability Scoring System) CVSS 7 nebo vyšší, případně podle jiného rozhodnutí Oracle.
3. Oracle vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby poskytovala opravy stupně 1 a bezpečnostní opravy a dodávala pravidelné aktualizace ve formě balíčku oprav (Bundle Patch, „**BP**“) podle uvážení Oracle, a to maximálně jednou za čtvrt roku.
4. Podpora je omezena na Podporované produkty FMW 11g, které jsou součástí Zákazníkovy licence a které jsou uvedeny v tabulce výše a jsou certifikovány s Java Development Kit (JDK) 7.
5. Podpora jakýchkoli produktů Java, včetně JDK 7, je výslovně vyloučena z Oprav stupně 1 pro Fusion Middleware 11g. Na produkty Java se vztahují samostatné podmínky a harmonogramy podpory produktů Java, včetně všech požadovaných JDK 7.
6. Jakékoli funkční aktualizace, vylepšení nebo problémy spojené se softwarem třetích stran, včetně aktualizací kryptografických funkcí, jsou výslovně vyloučeny.

7. Jakékoli činnosti související s novými certifikacemi, specifikacemi nebo standardy, včetně kryptografických API jakéhokoli druhu, včetně certifikace s novými prohlížeči a/nebo verzemi operačních systémů, jsou výslovně vyloučeny.
8. Vestavěné komponenty v serveru Oracle WebLogic Server, které se opírají o verze produktů Java s ukončenou podporou, jsou vyloučeny.
9. Podpora pro Podporované produkty FMW 11g je k dispozici pouze pro následující platformy. Všechny platformy musejí být ve verzích aktuálně podporovaných prodejcem s Podporou opravy chyb.
    a. Linux
    b. AIX

Služby Oracle Linux Support

Oracle nabízí zákazníkům služby Oracle Linux Support bez ohledu na to, zda používají programy Oracle, nebo ne. Informace o dostupných službách naleznete v Podmínkách podpory pro systémy Oracle Open Source, které jsou k dispozici na internetové adrese http://www.oracle.com/support/policies.html.

Služby Oracle VM Support

Oracle nabízí zákazníkům služby Oracle VM Support bez ohledu na to, zda používají programy Oracle, nebo ne. Informace o dostupných službách naleznete v Podmínkách podpory pro systémy Oracle Open Source, které jsou k dispozici na internetové adrese http://www.oracle.com/support/policies.html.

Oracle Verrazzano Support Services

Oracle nabízí zákazníkům služby Oracle Verrazzano bez ohledu na to, zda používají programy Oracle, nebo ne. Informace o dostupných službách naleznete v Podmínkách podpory pro systémy Oracle Open Source, které jsou k dispozici na internetové adrese http://www.oracle.com/support/policies.html.

Podpora Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support

Pokud si Zákazník zakoupil v rámci své Objednávky služby podpory pro programy Oracle Utilities Live Energy Connect Programs před 3. srpnem 2020, bude Oracle poskytovat služby tak, jak je popsáno v Podmínkách technické podpory softwaru Oracle pro programy Oracle Utilities Live Energy Connect Programs. Je-li Zákazníkova Objednávka služeb podpory pro programy Oracle Utilities Live Energy Connect Programs datována po 3. srpnu 2020 a není-li v Objednávce uvedeno jinak, bude Oracle poskytovat tyto služby tak, jak je popsáno v tehdy aktuálních Podmínkách technické podpory softwaru Oracle.

6. WEBOVÉ SYSTÉMY ZÁKAZNICKÉ PODPORY

My Oracle Support

My Oracle Support je webová stránka zákaznické podpory Oracle pro podporu softwaru. Přístup k portálu My Oracle Support se řídí Podmínkami užití portálu podpory Oracle, které jsou zveřejněny na webové stránce My Oracle Support. Podmínky užití portálu podpory Oracle se mohou měnit podle uvážení Oracle. Přístup k portálu My Oracle Support je omezen na Zákazníkem určené technické kontakty.

Portál zákaznické podpory pro programy Hospitality a Food & Beverage

Zákazníci programů Hospitality a Food & Beverage naleznou webové stránky se softwarovou podporou Oracle zde. Přístup k Portálu zákaznické podpory pro programy Hospitality a Food & Beverage upravují Podmínky užití portálu podpory Oracle. Podmínky užití portálu podpory Oracle se mohou měnit podle uvážení Oracle.

Přístup k Portálu zákaznické podpory pro programy Hospitality a Food & Beverage je omezen na Zákazníkem určené technické kontakty.

Následující programy Oracle nejsou v současné době na portálu My Oracle Support nebo Portálu zákaznické podpory pro programy Hospitality a Food & Beverage podporovány: Phase Forward (tj. 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 (pro systémy MICROS).

Webovou zákaznickou podporu pro výše uvedené programy Phase Forward naleznete na stránce Podpora pro licence Health Sciences.

Síť Oracle Unbreakable Linux Network

Přístup k síti Oracle Unbreakable Linux Network je součástí podpory Licence a podpora pro aktualizaci softwaru pro program Audit Vault and Database Firewall (dříve programy Database Firewall a Database Firewall Management Server).

7. NÁSTROJE POUŽÍVANÉ K PROVÁDĚNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

Oracle může zpřístupnit nástroje pro spolupráci (například nástroje, které Oracle se Zákazníkovým souhlasem umožňují přístup k jeho počítačovému systému (např. Oracle Web Conferencing)) a softwarové nástroje (například nástroje pro pomoc při shromažďování a přenosu konfiguračních dat (např. Oracle Configuration Manager)), které pomáhají při řešení problémů. Nástroje jsou licencovány na základě Podmínek užití portálu podpory Oracle a mohou se na ně vztahovat další podmínky dodané spolu s nástroji. Některé nástroje jsou určeny ke shromažďování informací o konfiguraci Zákazníkova počítačového prostředí („**Data nástrojů**“) a nemají přístup k osobním údajům (s výjimkou kontaktních údajů technické podpory) ani k souborům s obchodními údaji, které se nacházejí v Zákazníkově počítačovém prostředí, ani tato data a údaje neshromažďují ani neukládají. Používáním nástrojů Zákazník souhlasí s předáváním svých Dat nástrojů Oracle za účelem poskytování služeb reaktivní a proaktivní technické podpory. Kromě toho mohou být Data nástrojů použita ze strany Oracle s cílem pomoci Zákazníkovi při správě jeho portfolia produktů Oracle, při dodržování požadavků licencí a služeb a jako pomůcka pro Oracle k vylepšení nabídky produktů a služeb.

Některé nástroje mohou být navrženy tak, aby se připojovaly automaticky nebo na pravidelné bázi, přičemž Zákazník nemusí při připojení obdržet samostatné oznámení. Zákazník odpovídá za údržbu telekomunikační brány, přes kterou nástroje předávají Data nástrojů do Oracle. Užívání těchto nástrojů je dobrovolné, nicméně odmítnutí jejich užívání může omezit schopnost Oracle poskytovat Zákazníkovi služby technické podpory.

Další podrobnosti o některých současných nástrojích, které Oracle užívá k poskytování služeb technické podpory, o shromažďovaných údajích a způsobu jejich užití jsou popsány v Postupech zabezpečení pro globální zákaznickou podporu na portále My Oracle Support. Pro více informací

o nástrojích a jejich dostupnosti se lze obrátit na místního obchodního zástupce Oracle nebo zavolat do místní kanceláře zákaznické podpory.

Pokud Oracle v dokumentaci k nástrojům, podmínkách technické podpory, objednávce nebo souboru readme výslovně uvádí, že je nástroj poskytován za samostatných licenčních podmínek („**Samostatné podmínky**"), pak se přístup Zákazníka k nástroji a jeho užívání řídí Samostatnými podmínkami. Pro přístup k nástrojům nebo jejich spuštění může být vyžadován vestavěný software třetí strany nebo software třetí strany licencovaný podle Samostatných podmínek (například Mozilla a LGPL) podle dokumentace k nástrojům nebo souborů readme. Zákazníkova práva na užívání nástroje nebo softwaru licencovaného podle Samostatných podmínek nesmí být smlouvou s Oracle nijak omezena ani změněna.

8. GLOBÁLNÍ POSTUPY OCHRANY ÚDAJŮ V RÁMCI ZÁKAZNICKÉ PODPORY

Pokud Zákazník poskytne Oracle osobní údaje v rámci poskytování služeb technické podpory ze strany Oracle, bude Oracle dodržovat následující podmínky:

- Podmínky ochrany osobních údajů v rámci služeb Oracle, k dispozici na internetové adrese https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html; a
- Příslušná verze smlouvy o zpracování dat Oracle pro služby Oracle, k dispozici na internetové adrese https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing.

Při poskytování služeb technické podpory bude Oracle rovněž dodržovat příslušná administrativní, fyzická, technická a jiná bezpečnostní opatření popsaná v Postupech zabezpečení pro globální zákaznickou podporu (PDF dokument). Postupy zabezpečení pro globální zákaznickou podporu se mohou měnit podle uvážení Oracle. Oracle však po dobu poskytování těchto služeb technické podpory podstatně nesníží úroveň zabezpečení uvedenou v Postupech zabezpečení pro globální zákaznickou podporu. Doporučuje se, aby Zákazník tyto Postupy zabezpečení pro globální zákaznickou podporu příležitostně kontroloval. Změny, které byly provedeny, naleznete ve Specifikaci změn (PDF dokument).

Je třeba vzít v potaz, že služby technické podpory nejsou navrženy tak, aby vyhovovaly zvláštním bezpečnostním kontrolám nebo kontrolám ochrany osobních údajů, které mohou být vyžadovány pro ukládání nebo zpracování určitých typů citlivých údajů. Zákazník musí zajistit, aby neodesílal žádné citlivé údaje, jako jsou chráněné informace o zdravotním stavu nebo údaje o platebních kartách, které vyžadují větší, případně odlišnou kontrolu zabezpečení a ochrany osobních údajů, než je uvedeno v Postupech zabezpečení pro globální zákaznickou podporu (PDF dokument). Informace o způsobech odstranění citlivých údajů z odesílaných dat Zákazníka jsou k dispozici na portále My Oracle Support, Doc ID 1227943.1.

Bez ohledu na výše uvedené omezení, pokud Zákazník chce Oracle v rámci přijímání služeb technické podpory poskytnout osobní údaje podléhající platným evropským právním předpisům o ochraně osobních údajů (jak je tento pojem definován ve smlouvě o zpracování údajů pro služby Oracle) nebo chráněné informace o zdravotním stavu (protected health information, „**PHI**") podléhající zákonu Spojených států amerických o odpovědnosti za přenos údajů o zdravotním pojištění (Health Insurance Portability and Accountability Act, „**HIPAA**"), musí:

- V případě údajů PHI uzavřít s Oracle smlouvu o ochraně zdravotnických informací dodavatelem podle HIPAA (v příslušných případech), která výslovně odkazuje na Zákazníkovy služby technické podpory a vztahuje se na ně;

- Předkládat osobní údaje podléhající platným evropským právním předpisům o ochraně osobních údajů nebo údaje PHI pouze v přílohách žádostí o služby na zákaznickém portálu My Oracle Support;
- Neuvádět v textu žádostí o služby žádné osobní údaje podléhající platným evropským právním předpisům o ochraně osobních údajů ani údaje PHI (kromě kontaktních údajů potřebných k tomu, aby Oracle mohla na žádost o služby odpovědět);
- Na výzvu na portále My Oracle Support uvést, že příloha žádosti o služby může obsahovat osobní údaje podléhající platným evropským právním předpisům o ochraně údajů (na portále My Oracle Support mohou být označeny také jako „Osobní údaje EHP“) nebo údaje PHI.

9. DEFINICE STUPŇŮ ZÁVAŽNOSTI

Žádosti o služby pro podporované programy Oracle lze zadávat online prostřednictvím webových systémů zákaznické podpory Oracle anebo telefonicky. Stupeň závažnosti žádosti o služby vybírá Zákazník a Oracle a měl by vycházet z níže uvedených definic stupňů závažnosti.

Stupeň 1 (kritický výpadek)

Produkční užití podporovaných programů ze strany Zákazníka je zastaveno nebo tak vážně ovlivněno, že nelze adekvátně pokračovat v práci. Došlo k úplnému výpadku služby. Provoz je pro podnik kritický a situace je mimořádná. Žádost o služby stupně 1 má jednu nebo více z následujících charakteristik:

- Poškození dat
- Kritická zdokumentovaná funkce není k dispozici
- Systém zamrzl na neurčitou dobu, což způsobuje nepřijatelné nebo neurčité zpoždění zdrojů či odezvy
- Systém se zhroutil a po pokusech o restart opakovaně padá

Bude vynaloženo přiměřené úsilí, aby odezva na žádosti o služby stupně 1 byla do jedné (1) hodiny. Informace o odezvě spojené s podporou Oracle Communications Network Software Premier Support a Oracle Communications Network Software Support a Udržovací podpora jsou uvedeny výše v článcích Podpora Oracle Communications Network Premier Support a Udržovací podpora a Podpora Oracle Communications Network Software Support a Udržovací podpora.

Není-li uvedeno jinak, Oracle poskytuje 24hodinovou podporu pro žádosti o služby stupně 1 u podporovaných programů (OSS bude pracovat v režimu 24 × 7, dokud nebude problém vyřešen), pokud Zákazník bude aktivně spolupracovat s OSS na vyřešení žádosti o služby stupně 1. Během tohoto období 24 × 7 Zákazník musí OSS poskytnout kontaktní osobu, a to buď na místě, nebo telefonicky, která pomůže se shromážděním dat, testováním a aplikací oprav. Je třeba, aby Zákazník tuto klasifikaci stupňů závažnosti navrhoval s velkou opatrností, aby platné situace stupně 1 mohly od Oracle získat potřebné přidělení zdrojů a prostředků.

Stupeň 2 (závažné narušení)
Došlo k závažnému výpadku služby. Důležité funkce jsou nedostupné bez přijatelného alternativního řešení; operace však mohou pokračovat v omezeném režimu.

Stupeň 3 (technický problém)
Došlo k menšímu výpadku služby. Dopad představuje nepříjemnost, která může vyžadovat alternativní řešení pro obnovení funkčnosti.

Stupeň 4 (obecné poradenství)
Zákazník požaduje informace, vylepšení nebo vysvětlení dokumentace týkající se jeho softwaru, ale bez jakéhokoliv dopadu na fungování softwaru. Nedošlo k žádnému výpadku služby. Výsledek nebrání fungování systému.

10. PODMÍNKY SPECIFICKÉ PODPORY HYPERION A AGILE

Pro objednávky zadané na základě rámcové smlouvy Hyperion nebo rámcové smlouvy Agile platí následující podmínky týkající se objednaných služeb technické podpory.

Záruky, odmítnutí odpovědnosti a výhradní opravné prostředky

Oracle zaručuje, že služby technické podpory budou poskytovány profesionálním způsobem v souladu s obecně přijímanými standardy v daném oboru. Uplatnění záruky na služby technické podpory je Zákazník povinen oznámit Oracle v průběhu devadesáti (90) dnů od provedení vadných služeb technické podpory.

V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLI PORUŠENÍ VÝŠE UVEDENÝCH ZÁRUK JE VÝHRADNÍM PRÁVEM ZÁKAZNÍKA A JEDINOU ODPOVĚDNOSTÍ ORACLE ZNOVUPOSKYTNUTÍ VADNÝCH SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY. NEBUDE-LI ORACLE SCHOPNA ŘÁDNĚ NAPRAVIT PORUŠENÍ ZÁRUK OBCHODNĚ PŘIJATELNÝM ZPŮSOBEM, MÁ ZÁKAZNÍK PRÁVO UKONČIT ODPOVÍDAJÍCÍ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY A MÁ NÁROK NA VRÁCENÍ POPLATKŮ ZAPLACENÝCH ORACLE ZA VADNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY.

V ROZSAHU POVOLENÉM PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM JSOU TYTO ZÁRUKY VÝLUČNÉ A NEEXISTUJÍ ŽÁDNÉ JINÉ VÝSLOVNÉ ANI KONKLUDENTNÍ ZÁRUKY ČI PODMÍNKY, VČETNĚ ZÁRUK A PODMÍNEK OBCHODOVATELNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL.

Omezení odpovědnosti

ŽÁDNÁ ZE SMLUVNÍCH STRAN NEBUDE ODPOVĚDNÁ ZA NÁHRADU JAKÉKOLIV NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNÍ, SANKČNÍ ČI NÁSLEDNÉ ŠKODY NEBO ZTRÁTY ZISKU, OBRATU, DAT ČI MOŽNOSTI JEJICH UŽITÍ. MAXIMÁLNÍ ODPOVĚDNOST ORACLE ZA JAKÉKOLI ŠKODY VZNIKLÉ NA ZÁKLADĚ TÉTO OBJEDNÁVKY NEBO V SOUVISLOSTI S NÍ, AŤ UŽ NA ZÁKLADĚ SMLOUVY NEBO OBECNÉ OBČANSKOPRÁVNÍ ODPOVĚDNOSTI, SE OMEZUJE NA VÝŠI POPLATKŮ, KTEROU ZÁKAZNÍK ZAPLATIL ORACLE NA ZÁKLADĚ TÉTO OBJEDNÁVKY. POKUD ŠKODA VZNIKLA V DŮSLEDKU UŽITÍ VADNÝCH SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, OMEZUJE SE TATO ODPOVĚDNOST A VÝŠE NÁHRADY ŠKODY NA ČÁSTKU, KTERÁ ODPOVÍDÁ VÝŠI ZAPLACENÉ CENY ZA TAKOVÉ SLUŽBY.

Pro Objednávky zadané na základě rámcové smlouvy Hyperion platí také následující podmínky týkající se objednaných služeb technické podpory.

Mlčenlivost

Na základě této Objednávky mohou mít smluvní strany vzájemný přístup k informacím, jež jsou důvěrné („**důvěrné informace**“). Obě smluvní strany se vzájemně dohodly, že si navzájem poskytnou jenom informace potřebné ke splnění závazků vyplývajících z této Objednávky. Důvěrné informace budou omezeny na podmínky a ceny v Zákazníkově Objednávce a veškeré další informace výslovně označené jako důvěrné v okamžiku jejich předání.

Důvěrné informace žádné strany nebudou obsahovat informace, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými jinak než jednáním nebo opomenutím druhé strany; (b) byly v legálním držení druhé strany před jejich sdělením danou stranou a nebyly získány, ať již přímo nebo nepřímo, od strany, která je

zpřístupňuje; (c) jsou druhé straně legálně sděleny třetí stranou a tato třetí strana jejich použití nijak neomezila; nebo (d) byly druhou stranou nezávisle vytvořeny.

Obě strany souhlasí, že zachovají mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany po dobu tří (3) let od data jejich zpřístupnění. Obě smluvní strany rovněž souhlasí s tím, že důvěrné informace poskytnou jen těm zaměstnancům nebo zástupcům, kteří jsou povinni chránit je před neoprávněným zpřístupněním. Toto ustanovení nebrání žádné ze smluvních stran ve zpřístupnění podmínek nebo cen stanovených podle této Objednávky v rámci soudních řízení, jež vzniknou na základě této Objednávky nebo v souvislosti s ní, anebo zpřístupnění důvěrných informací na základě zákonné povinnosti.

11. KONTAKTNÍ INFORMACE

Telefonní čísla a kontaktní informace jsou uvedeny na webových stránkách podpory Oracle zde.