



Technická podpora softwaru Oracle

Zásady podpory



Datum účinnosti: 8 . srpna 2025

Obsah

1. Přehled	4
Využití služeb	4
2. Podmínky podpory	4
Poplatky za technickou podporu	4
Doba poskytování podpory	5
Sada licencí	5
Odpovídající úroveň služeb	6
Obnovení technické podpory Oracle	6
Ceny 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
První a druhá linie podpory	8
Podmínky podpory specifické pro dodavatele třetích stran	8
Technická podpora pro licence pro vývoj, demonstraci a koncové uživatele	9
3. Doživotní podpora	9
4. Úrovně technické podpory Oracle	12
Licence a podpora pro aktualizace softwaru	12
Rozšířená podpora	14
Trvalá podpora	15
Oracle Communications Network Software Premier & trvalá podpora	16
Podpora Oracle Communications Network Software a trvalá podpora	18
5. Další podpůrné služby, které lze zakoupit	19
Balíček podpory incidentů serveru	19
Podpora vývojových nástrojů Oracle Java	20
Podpora nástrojů Oracle Developer Studio	20
Podpora základních funkcí Oracle Application Development Framework	21
Podpora Java SE a podpora Java SE pro nezávislé dodavatele softwaru	21
Podpora Oracle Java Embedded Development a podpora Oracle Java Embedded Suite Development	21
Podpora Oracle Solaris 10 Container	22
Podpora NoSQL Database Community Edition	22
Balíčky požadavků na služby	22
Služby pro úspěch zákazníků	23
Opravy kritických chyb a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite	23
Helpdesk a monitorování Oracle Hospitality Cruise	25
 Oprava závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro Spojené státy pro PeopleSoft HCM a FSCM	 25
Legislativní aktualizace pro PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	26
Opravy závažnosti 1 pro Fusion Middleware 11g	27
Služby podpory Oracle Linux	29
Služby podpory Oracle VM	29
Podpora programů Oracle Utilities Live Energy Connect	29
6. Webové systémy zákaznické podpory	29
My Oracle Support	29
Portál zákaznické podpory pro pohostinství a stravování	29
Síť Oracle Unbreakable Linux	30
7. Nástroje používané k poskytování služeb technické podpory	30

8.	Globální zákaznická podpora Postupy ochrany osobních údajů	30
9.	Definice závažnosti	31
10.	Specifické podmínky podpory Hyperion a Agile	32
11.	Kontaktní informace	33

1. PŘEHLED

Pokud není uvedeno jinak, tyto zásady technické podpory softwaru se vztahují na technickou podporu pro všechny produktové řady softwaru Oracle.

„Vy“ a „vaše“ odkazují na fyzickou nebo právnickou osobu, která si objednala technickou podporu od společnosti Oracle nebo autorizovaného distributora společnosti Oracle.

Aby bylo možné využívat technickou podporu poskytovanou službami Oracle Support Services („OSS“) popsány v těchto zásadách technické podpory softwaru Oracle, musí být všechny programy řádně licencovány.

Technická podpora je poskytována pro problémy (včetně problémů, které sami způsobíte), které lze prokázat v aktuálně podporovaných verzích licencovaného programu Oracle, běžících v nezměněné podobě a na certifikovaném hardwaru, databázi a konfiguraci operačního systému, jak je uvedeno ve vaší objednávce nebo dokumentaci k programu.

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

Odkazy na zásady technické podpory v dřívějších smlouvách společnosti Oracle nebo dodavatelů získaných společnostmi Oracle se mohou lišit (např. Podmínky služeb softwarové podpory, Zásady údržby, Standardní program údržby, zásady podpory produktů, zásady služeb podpory, Smlouva o podpoře a údržbě, Smlouva o údržbě a technické podpoře, Plán údržby a podpory 2.0 a Zásady služeb podpory pro držitele licence).

Tyto zásady technické podpory se mohou změnit podle uvážení společnosti Oracle; změny zásad společnosti Oracle však nebudou mít za následek podstatné snížení úrovně služeb poskytovaných pro podporované programy během období podpory (definovaného níže), za které byly zaplacen poplatky za technickou podporu.

Porovnání těchto zásad technické podpory softwaru Oracle a předchozí verze zásad technické podpory softwaru Oracle naleznete v příloženém [prohlášení o změnách](#) (PDF).

Využití služeb

Služby nesmějí být poskytovány ani přístupné osobám nebo subjektům ve Venezuele, Ruské federaci a Bělorusku, včetně, ale bez omezení, vlády Venezuely, vlády Ruské federace a vlády Běloruska, ani nesmějí být služby nebo jakýkoli výstup ze služeb využívány ve prospěch těchto osob nebo subjektů.

2. PODMÍNKY PODPORY

Poplatky za technickou podporu

Poplatky za technickou podporu jsou splatné ročně předem za dané období podpory, pokud není v příslušné objednávce nebo platebním plánu, finanční nebo leasingové smlouvě s Oracle nebo přidruženou společností Oracle („platební plán“) uvedeno jinak. Vaše platba nebo závazek k platbě je nezbytný pro zpracování vaší technické

objednávky technické podpory u společnosti Oracle (např. objednávka, skutečná platba nebo jiná schválená platební metoda). Faktura bude vystavena až po obdržení vašeho závazku k platbě a bude zaslána na jednu fakturační adresu, kterou určíte. Pokud platbu neprovedete, bude technická podpora ukončena. Technická podpora bude poskytována v souladu s podmínkami objednávky, na základě které byla zakoupena; poplatky za technickou podporu splatné v rámci platebního plánu jsou však splatné v souladu s podmínkami takového platebního plánu.

Doba poskytování podpory

Technická podpora je účinná od data účinnosti vaší objednávky, pokud není v objednávce uvedeno jinak. Pokud byla vaše objednávka zadána prostřednictvím Oracle Store, je datem účinnosti datum, kdy byla vaše objednávka přijata společností Oracle. Pokud není v objednávce uvedeno jinak, podmínky technické podpory společnosti Oracle, včetně cen, odrážejí 12měsíční období podpory (dále jen „období podpory“). Po zadání je vaše objednávka služeb technické podpory nezrušitelná a zaplacené částky jsou nevratné, s výjimkou případů uvedených v příslušné objednávce. Společnost Oracle není povinná poskytovat technickou podporu po skončení období podpory.

Sada licencí

Sada licencí se skládá z (i) všech vašich licencí k programu, včetně všech doplňků* (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) licencovaných pro tyto programy, (ii) všech vašich licencí programu, které sdílejí stejný zdrojový kód**, nebo (iii) v případě programů Crystal Ball stejné licence programu obsažené v jedné objednávce, (iv) v případě programů Java Embedded Binary všechny distribuované jednotky programu (programů) zabudované do každého jedinečného produktu Java Application Product v souladu s licenční smlouvou Java Binary License and Redistribution Agreement („BLRA“) mezi vámi a společností Oracle, (v) pokud distribuujete programy Java Restricted Use Binary nebo pokud distribuujete programy Java Embedded Binary v rámci programu Oracle Java Platform Integrator („OJPI“), všechny licence koncového uživatele programu (programů) zabudovaného (zabudovaných) nebo zahrnutého (zahrnutých) v produktu Java Application Product v souladu s BLRA nebo (vi) licence stejného programu bez ohledu na to, zda byla zakoupena jako trvalá licence nebo jako předplatné licence. Vývojové a demonstrační licence dostupné prostřednictvím Oracle Partner Network nebo Oracle Technology Network nejsou zahrnuty do definice sady licencí.

*Jak je uvedeno v ceníku společnosti 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

Pokud jste partnerem společnosti Oracle a poskytujete koncovým uživatelům podporu první úrovně (např. licence na vestavěný software („ESL“), Application Specific Full Use („ASFU“) nebo jakékoli jiné autorizované poskytování první úrovně podpory společností Oracle), sada licencí zahrnuje všechny licence koncového uživatele na programy zabudované nebo zahrnuté v aplikačním balíčku v souladu s distribuční smlouvou ESL, distribuční smlouvou ASFU nebo jinou distribuční smlouvou mezi vámi a společností Oracle. Pokud má koncový uživatel také licence pro plné použití, které podporujete přímo vy, musí být tyto licence pro plné použití podporovány na stejné úrovni jako licence ASFU nebo ESL.

Pokud společnost Oracle poskytuje první linii podpory pro všechny licence ASFU a Full Use koncového uživatele, musí být licence ASFU i Full Use podporovány na stejné úrovni. Pokud však společnost Oracle poskytuje první linii podpory pro licence Full Use koncového uživatele a vy poskytujete první linii podpory pro licence ASFU a/nebo ESL, nebudou tyto licence považovány za součást stejné sady licencí.

Odpovídající úroveň služeb

Při pořízení technické podpory musí být všechny licence v dané sadě licencí podporovány na stejné úrovni technické podpory (např. licence a podpora pro aktualizace softwaru, Oracle Communications Network Premier Support nebo bez podpory). Pokud přidáte rozšířenou podporu, musíte i nadále udržovat licenci a podporu pro aktualizace softwaru pro celou sadu licencí; v závislosti na dostupnosti musíte získat rozšířenou podporu pro všechny licence konkrétní verze programu, pokud získáte rozšířenou podporu pro jakoukoli licenci v této verzi. Nelze podporovat pouze část licencí v rámci sady licencí; sadu licencí je nutné zmenšit ukončením všech nepodporovaných licencí. Ukončení licencí je nutné zdokumentovat prostřednictvím výpovědního dopisu.

Obnovení technické podpory Oracle

Pokud technická podpora vyprší nebo nebyla původně zakoupena spolu s licencí k programu, bude účtován poplatek za obnovení. Poplatek za obnovení se vypočítá následovně: (a) pokud technická podpora vypršela, poplatek za obnovení činí 150 % posledního ročního poplatku za technickou podporu, který jste zaplatili za příslušný program;

(b) pokud jste nikdy nezískali technickou podporu pro příslušné programy, poplatek za obnovení činí 150 % čistého poplatku za technickou podporu, který by byl účtován, pokud by byla podpora původně objednána pro příslušný program podle cenových zásad podpory společnosti Oracle platných v době obnovení. Poplatek za obnovení v bodě (a) se vypočítá poměrným dílem od data objednání technické podpory zpět k datu, kdy technická podpora vypršela. Poplatek za obnovení v bodě (b) se vypočítá poměrným dílem zpět k původnímu datu objednání licence programu.

Kromě výše uvedeného poplatku za obnovení musíte zaplatit poplatek za technickou podporu za období podpory. Tento poplatek za technickou podporu se vypočítává následovně: (i) pokud technická podpora vypršela, pak poplatek za technickou podporu za dvanáctiměsíční období podpory bude odpovídat poslednímu ročnímu poplatku za technickou podporu, který jste zaplatili za příslušný program; (ii) pokud jste nikdy nezískali technickou podporu pro příslušný program, bude roční poplatek za technickou podporu odpovídat poplatku, který by byl účtován, pokud by byla podpora původně objednána pro příslušný program podle cenových zásad podpory společnosti Oracle platných v době obnovení. Na roční poplatek za podporu popsáný v bodech (i) a (ii) výše mohou být uplatněny úpravy související s obnovením.

Pokud jste dříve získali technickou podporu od autorizovaného distributora společnosti Oracle a nyní získáváte technickou podporu přímo od společnosti Oracle, může být k poplatku za obnovení a poplatku za technickou podporu připočítán příplatek. Pokud není obnovena podpora pro celou sadu licencí nebo pokud je obnovena podpora pro část licencí z objednávky, budou platit zásady „Sada licencí“, „Odpovídající úroveň služeb“ a „Ceny po snížení počtu licencí nebo úrovně podpory“.

Ceny po snížení počtu licencí nebo úrovně podpory

Cena za podporu se odvíjí od úrovně podpory a počtu licencí, pro které je podpora objednána. V případě, že dojde k ukončení části licencí v rámci jedné objednávky nebo ke snížení úrovně podpory, bude cena za podporu zbývajících licencí v dané objednávce stanovena podle ceníku společnosti Oracle platného v době ukončení nebo snížení podpory, sníženého o příslušnou standardní slevu. Taková cena podpory nepřesáhne předchozí zaplacené poplatky za podporu plus případné roční úpravy pro danou zemi, a to jak pro zbývajících licence, tak pro licence, které jsou ukončeny nebo nejsou podporovány, a nebude snížena pod úroveň předchozích poplatků za podporu zaplacených za licence, které jsou i nadále podporovány. Pokud objednávka licencí, z níž jsou licence ukončeny, stanovila cenovou rezervaci pro další licence, bude podpora pro všechny licence objednané v souladu s cenovou rezervací účtována podle ceníkové ceny společnosti Oracle za podporu platné v době snížení minus příslušná standardní sleva.

Balíčky vlastních aplikací

Technická podpora nesmí být přerušena pro jednotlivé programové moduly v rámci balíčku vlastních aplikačních .

Nepodporované programy

Zákazníci s nepodporovanými programy nemají nárok na stahování nebo přijímání aktualizací, opravných verzí, záplat, telefonické pomoci ani žádných jiných služeb technické podpory pro nepodporované programy. Balíčky CD nebo programy zakoupené nebo stažené pro zkušební použití, použití s jinými podporovanými programy nebo zakoupené nebo stažené jako náhradní média nesmějí být použity k aktualizaci žádných nepodporovaných programů.

Technické kontakty

Vaši techničtí kontaktní pracovníci jsou jedinými spojovacími články mezi vámi a společností OSS v oblasti technické podpory. Vaši techničtí kontaktní pracovníci musí absolvovat alespoň základní školení o produktu a podle potřeby také doplňkové školení odpovídající konkrétní roli nebo fázi implementace, specializovanému použití produktu a/nebo migraci. Vaše technické kontakty musí mít znalosti o programech podporovaných společností Oracle a o vašem prostředí Oracle, aby mohly pomáhat při řešení systémových problémů a asistovat společnosti Oracle při analýze a řešení servisních požadavků. Při podání servisního požadavku musí mít váš technický kontakt základní znalosti o problému, se kterým se potýkáte, a schopnost problém reprodukovat, aby mohl společnosti Oracle pomoci při diagnostice a třídění problému. Abyste předešli přerušování servisních služeb, musíte společnost OSS informovat vždy, když dojde k převodu odpovědnosti technického kontaktu na jinou osobu.

Pro každou sadu licencí můžete určit jednu primární a čtyři záložní osoby („technický kontakt“), které budou sloužit jako spojovací článek s OSS. Za každých 250 000 USD čistých poplatků za podporu za sadu licencí máte možnost určit další dva primární a čtyři záložní technické kontakty. Váš primární technický kontakt bude odpovědný za (i) dohled nad vašimi požadavky na služby a (ii) vývoj a zavádění procesů řešení problémů ve vaší organizaci. Záložní technické kontakty budou odpovědné za řešení problémů uživatelů. Za určení dalších technických kontaktů vám může být účtován poplatek.

Společnost Oracle může zkontrolovat požadavky na služby zaznamenané vašimi technickými kontakty a může doporučit konkrétní školení, které pomůže předejít požadavkům na služby, kterým by takové školení zabránilo.

Aktualizace programu

Aktualizace znamená následné vydání programu, které společnost Oracle obvykle poskytuje svým podporovaným zákazníkům s licencí na program bez dalších licenčních poplatků, s výjimkou případných nákladů na dopravu, za předpokladu, že jste si objednali nabídku technické podpory, která zahrnuje aktualizace softwaru pro tyto licence na příslušné časové období. Aktualizace nezahrnují žádné vydání, volitelné doplňky ani budoucí programy, které společnost Oracle licencuje samostatně. Aktualizace jsou poskytovány, jakmile jsou k dispozici (podle rozhodnutí společnosti Oracle), a nemusí zahrnovat všechny verze, které byly dříve k dispozici pro program zakoupený společností Oracle. Společnost Oracle nemá žádnou povinnost vyvíjet budoucí programy nebo funkce. Veškeré dostupné aktualizace vám budou doručeny nebo zpřístupněny ke stažení. V případě doručení obdržíte jednu kopii aktualizace pro každý podporovaný operační systém, pro který byly objednány licence k programu. Za kopírování, stahování a instalaci aktualizací odpovídáte vy.

Právo na ukončení podpory

V rámci životního cyklu produktů Oracle může být nezbytné ukončit podporu určitých verzí programů (včetně všech integrovaných programů třetích stran, pro které byla podpora ukončena výrobcem nebo prodejcem těchto programů a pro které Oracle v dobré víře rozhodl, že již není možné, aby Oracle poskytoval podporu), a proto si Oracle vyhrazuje toto právo. Verze programů, které jsou výslovně uvedeny v zásadách společnosti Oracle pro doživotní podporu, se však budou řídit podmínkami zásad pro doživotní podporu. Informace o ukončení podpory se mohou změnit.

Podpora první a druhé úrovně

Jste povinni zavést a udržovat organizaci a procesy pro poskytování „první linie podpory“ pro podporované programy přímo vašim 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 s podporovanými programy, (iii) diagnostiku problémů nebo potíží podporovaných programů a (iv) řešení problémů nebo potíží podporovaných programů.

Pokud po vynaložení přiměřeného obchodního úsilí nejste schopni diagnostikovat nebo vyřešit problémy nebo potíže s podporovanými programy, můžete se obrátit na společnost Oracle s žádostí o „podporu druhé úrovně“. Jste povinni vynaložit přiměřené obchodní úsilí, abyste společnosti Oracle poskytli přístup nezbytný k poskytnutí podpory druhé úrovně (např. přístup k souborům úložiště, souborům protokolu nebo výpisům z databáze).

Podpora druhé úrovně zahrnuje (i) diagnostiku problémů nebo potíží podporovaných programů a (ii) přiměřené obchodní úsilí k 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.

Společnost Oracle může zkontrolovat požadavky na služby zaznamenané vašimi technickými kontakty a může doporučit konkrétní změny v organizaci a procesech, které vám pomohou s výše doporučenými standardními postupy.

Podmínky podpory specifické pro dodavatele třetích stran

Abyste mohli využívat technickou podporu, musíte zůstat v podporovaném prostředí, včetně aplikací a platform. Pokud dodavatel ukončí podporu svého produktu, může být nutné provést upgrade na aktuální certifikovaný a podporovaný produkt, aplikaci, hardwarovou platformu, framework, databázi a/nebo konfiguraci operačního systému, abyste mohli i nadále využívat služby technické podpory od společnosti Oracle.

Technická podpora pro licence pro vývoj, demonstraci a koncové uživatele

Technická podpora pro licence pro vývoj a/nebo demonstraci je poskytována prostřednictvím vašeho členství v Oracle PartnerNetwork. Než budete moci poskytovat technickou podporu pro program, na který jste získali licenci pro koncového uživatele, musíte kromě technické podpory, kterou můžete získat pro licence pro vývoj a/nebo demonstraci, získat technickou podporu pro takový program od společnosti Oracle a průběžně ji udržovat po celou dobu, po kterou poskytujete podporu koncovému uživateli.

3. DOŽIVOTNÍ PODPORA

Doživotní podpora zahrnuje následující úrovně služeb:

- Prémiová podpora (také označovaná jako „Licence na aktualizace softwaru a podpora“ nebo „Prémiová podpora softwaru Oracle Communications Network“, která bude uvedena ve vaší objednávce)
- Rozšířená podpora (je-li nabízena)
- Trvalá podpora

Popis služeb dostupných v rámci prémiové podpory, rozšířené podpory a udržovací podpory je uveden v části Úrovně technické podpory Oracle níže.

Prémiová podpora pro danou verzi programu bude k dispozici po dobu pěti let od data, kdy se program Oracle stane obecně dostupným, jak je uvedeno v dokumentech o doživotní podpoře, s výjimkou níže uvedených případů. Na konci období prémiové podpory bude k dispozici buď rozšířená podpora, nebo udržovací podpora. Rozšířená podpora, pokud je nabízena, může být k dispozici po dobu dalších tří let pro konkrétní verze programu. Za každé období podpory se účtuje poplatek za rozšířenou podporu, který se připočítává ke standardnímu poplatku za prémiovou podporu, s výjimkou níže uvedených případů.

Alternativně lze technickou podporu prodloužit pomocí podpory Sustaining Support, která bude k dispozici po celou dobu, po kterou budete nepřetržitě udržovat a platit roční poplatky za technickou podporu pro vaše licence programu Oracle.

Podrobnosti o rozsahu doživotní podpory pro konkrétní verze programů, včetně nabízených úrovní služeb a časových rámců, naleznete v následujících dokumentech:

- Pro programy serverových technologií viz: [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí technologických produktů](#)
- Pro programy Fusion Middleware viz: [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí pro Fusion Middleware](#)
- Pro aplikační programy viz: [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí pro aplikace](#)
- Pro maloobchodní aplikační programy viz: [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí pro maloobchodní aplikace](#)
- Pro systémové softwarové produkty Sun viz: [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí pro systémové softwarové produkty Sun](#)
- Pro programy OFSS viz: [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí pro software Oracle Financial Services](#)

Obecné výjimky

Pro verze Oracle Database označené jako „Oracle Database Innovation Release“ v zásadách celoživotní podpory a na ODSC bude služba Premier Support k dispozici po dobu dvou let od data obecné dostupnosti. Viz dokument [Zásady celoživotní podpory: Pokrytí pro technologické produkty](#).

Výjimky pro zákazníky s platnou smlouvou o podpoře:

- 1. PeopleTools:** Opravy pro verzi PeopleTools budou poskytovány až do data ukončení podpory oprav, jak je uvedeno v [zásadách podpory PeopleTools](#). Během posledního roku podpory verze PeopleTools budou opravy poskytovány pouze v čtvrtletních intervalech CPU.

Abyste mohli i nadále využívat prémiovou nebo rozšířenou podporu (jsou-li nabízeny) pro aplikační program PeopleSoft, musíte nainstalovat minoritní verze PeopleTools. Může být nutné nainstalovat minoritní verze PeopleTools, abyste zůstali v souladu s verzemi technologií a produktů třetích stran podporovaných poskytovatelem produktu třetí strany.

Údržba aplikace PeopleSoft, která zahrnuje mimo jiné: obrazy, opravy, balíčky a balíčky údržby, může vyžadovat upgrade na novější verzi PeopleTools. Společnost Oracle si vyhrazuje právo provádět změny v produktech třetích stran zahrnutých v programu PeopleTools, které zahrnují mimo jiné: (i) požadavek na novější verze produktů třetích stran, (ii) změnu způsobu balení a distribuce produktů třetích stran a (iii) nahrazení nebo opravu jednoho nebo více produktů třetích stran.

- 2. Oracle Database 10gR2:** Pro zákazníky používající Oracle Database 10gR2 na platformě IBM z/OS bude po červenci 2013 rozšířená podpora nadále k dispozici za poplatky za rozšířenou podporu platné v daném okamžiku. Rozšířená podpora bude omezena pouze na opravy závažnosti 1; kritické aktualizace oprav nebudou k dispozici.
- 3. Oracle Database Standard Edition 2:** Zákazníci s aktuální smlouvou o podpoře pro Oracle Database Standard Edition 2 budou i nadále dostávat technickou podporu pro dříve licencované verze programů Oracle Database Standard Edition nebo Oracle Database Standard Edition One. Omezení licence jsou uvedena v definicích licence a pravidlech objednávky Oracle Database Standard Edition 2.
- 4. Programy správy, rizik a dodržování předpisů:** V rámci udržovací podpory pro níže uvedené verze programů správy, rizik a dodržování předpisů bude společnost Oracle i nadále poskytovat opravy závažnosti 1 až do května 2025.

PROGRAM	VERZE PROGRAMU
Řízení přístupu k aplikacím	8.x
Řízení konfigurace	5.x
Správce podnikové správy, rizik a dodržování předpisů	8.x
Řídící prvky podnikových transakcí	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventivní kontroly Guvernér	7.x

- 5. Oracle Database 19c:** Upozorňujeme, že pro zákazníky používající Oracle Database 19c bude během období Premier Support od 1. května 2027 do 31. prosince 2029 a období Extended Support

od 1. ledna 2030 do 31. prosince 2032 nebude poskytována podpora pro software třetích stran související s Java 8 – to se týká především portů Oracle Database 19c (tj. na AIX, zLinux, HP-UX, Solaris, Windows). Rozšířená podpora Java 8 končí v prosinci 2030 a Oracle Database 19c po tomto datu již nebude dostávat aktualizace pro Java.

6. **Java SE 8:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od března 2022 do prosince 2030. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
7. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0:** U produktů Platform 8.0, Compliance Management 8.0 a Enterprise Risk and Finance 8.0 uvedených zde bude poplatek za rozšířenou podporu zrušen pro období od ledna 2023 do ledna 2025. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
8. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od 1. ledna 2024 do 31. prosince 2026. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
9. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od prosince 2021 do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
10. **Oracle Communications LSMS 13.5.1:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od prosince 2021 do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
11. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od prosince 2021 do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
12. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od listopadu 2021 do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
13. **Oracle GoldenGate Plug-in pro Oracle Enterprise Manager 13.5.2 a novější:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od 1. ledna 2024 do 31. prosince 2026. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
14. **Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 a novější verze:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od července 2023 do prosince 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
15. **Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** Poplatek za rozšířenou podporu bude odpuštěn do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
16. **Oracle Communications Policy Management 12.6:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
17. **MetaSolv Solution 6.3.1:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen od 1. ledna 2026 do 31. prosince 2027. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
18. **Oracle Communications User Data Repository 12.11.2:** Poplatek za rozšířenou podporu bude odpuštěn do dubna 2024. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.

19. **Java SE 11:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od října 2023 do ledna 2032. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.
20. **Billing and Revenue Management Suite 12.0:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od ledna 2025 do prosince 2025. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže. Sada zahrnuje: Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller a Network Charging and Control.
21. **Oracle Application Integration Architecture 12.2 a 12.3:** Poplatek za rozšířenou podporu bude zrušen pro období od 1. ledna 2026 do 31. prosince 2027. Během tohoto období budete dostávat rozšířenou podporu, jak je popsáno v části Úrovně technické podpory Oracle níže.

4. ÚROVNĚ TECHNICKÉ PODPORY ORACLE

Licence a podpora pro aktualizace softwaru

Programy vydané ve fázi Premier Support životního cyklu podpory produktů Oracle budou mít licenci a podporu pro aktualizace softwaru, jak je uvedeno v části Doživotní podpora výše. Licence a podpora pro aktualizace softwaru zahrnuje:

- Aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat
- Aktualizace daňových, právních a regulačních předpisů (dostupnost se může lišit podle země a/nebo programu)
- Aktualizační skripty (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 kdy budou k dispozici podle uvážení společnosti Oracle, které mohou zahrnovat obecné verze údržby, vybrané verze funkcí a aktualizace dokumentace
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Přístup k systémům zákaznické podpory uvedeným v části Webové systémy zákaznické podpory níže (webové systémy zákaznické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na servis online, pokud není uvedeno jinak.
- Aktualizace předpisů pro určité programy Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform a jurisdikce budou dodávány v souladu s dokumentem Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy (Zásady dodávání aktualizací předpisů pro software Oracle Financial Services a platformu Oracle Banking Platform), který naleznete [zde](#).
- Současní držitelé licence 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 licenci na aktualizace softwaru a podporu (SULS) pro MySQL Community Edition*, s výjimkou toho, že SULS pro MySQL Community Edition nezahrnuje žádné aktualizace. MySQL Community Edition nemusí obsahovat všechny vlastnosti a funkce programů obsažených v MySQL Subscription. (*Community Edition odkazuje na MySQL licencovaný pod licencí GPL.)
- Pro Oracle VM VirtualBox Enterprise je licence a podpora pro aktualizace softwaru (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, která se nachází [zde](#)
- Přístup k službám Platinum Services je popsán na adrese: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

- Doba odezvy je obecně stanovena v oddílu 9 a veškeré výjimky týkající se produktů jsou uvedeny níže v tomto oddílu 4

Licence na aktualizace softwaru a podpora pro program Audit Vault and Database Firewall (dříve programy Database Firewall a Database Firewall Management Server) zahrnuje:

- Výše popsané licence a podpory pro aktualizace softwaru
- Nepřetržitý přístup k síti Oracle Unbreakable Linux Network
- Certifikace hardwaru¹
- Backport oprav, s využitím komerčně přiměřených úsilí, pro jakýkoli program Oracle Linux vydaný společností Oracle po dobu šesti měsíců od data, kdy bude k dispozici další verze programu Oracle Linux; harmonogram backportů je k dispozici na [adrese http://linux.oracle.com/backport-schedule.html](http://linux.oracle.com/backport-schedule.html)

Poznámka: Certifikace hardwaru bude poskytována po dobu prvních šesti let od data, kdy bude vydání programu Oracle Linux všeobecně dostupné. Po uplynutí šesti let může být certifikace hardwaru poskytována podle uvážení společnosti Oracle; společnost Oracle však nemá žádnou povinnost takovou certifikaci hardwaru poskytovat.

Omezená licence na aktualizace softwaru a podpora je k dispozici pro programy Phase Forward (tj. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm a LabPas). Omezená licence na aktualizace softwaru a podpora zahrnuje:

- Aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace oprav
- Pomoc s požadavky na servis během běžné pracovní doby
- Schopnost k log služby žádostí jak specifikovaném v následujícím následujícím
<https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby

Licence a podpora pro aktualizace softwaru pro kvalifikované programy Oracle Hospitality a Oracle Food and Beverage uvedené zde: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> („programy Hospitality“) zahrnuje:

- Licence a podpora pro aktualizace softwaru popsané výše
- Podpora první linie (úroveň 1)

Pouze u programů Oracle Hospitality a Oracle Food and Beverage, které splňují podmínky, bude vynaloženo přiměřené úsilí k reagování na požadavky na servis v souladu s dobami odezvy stanovenými v níže uvedených pokynech; nedodržení stanovených dob ze strany společnosti Oracle však nepředstavuje porušení ze strany společnosti Oracle. Tyto pokyny slouží pouze pro informační účely a mohou být změněny podle uvážení společnosti Oracle.

ÚROVEŇ ZÁVAŽNOSTI ¹	CÍLOVÁ DOBA ODEZVY	AKTUALIZACE NEBO ŘEŠENÍ
Závažnost 1	5 minut	1 hodina
Závažnost 2	2 hodiny	6 hodin
Závažnost 3	8 hodin	24 hodin
Závažnost 4	24 hodin	48 hodin

Pro účely výše uvedené tabulky platí následující definice:

- **Závažnost 1:** Významné narušení systému (např. významné narušení provozuschopnosti nebo funkčnosti systému kritického pro podnikání, selhání serveru nebo úplné selhání systému)
- **Závažnost 2:** Závažné narušení systému (např. závažné narušení funkcí kritických pro podnikání, které nemá dopad na celý systém, jako např.: značný počet pracovních stanic/terminálů, které nejsou schopny provádět nebo zaznamenávat transakce, ztráta schopnosti provádět platební funkce, úplná ztráta reportingu (lokálního nebo hostovaného), ztráta všech tiskových funkcí, selhání resetování součtů nebo dokončení EOD/SOD/noční auditu, opakované zaúčtování pro dané datum nebo rozsah dat, velmi pomalé načítání stránek nebo obrázků nebo nepřístupné rozhraní nástrojů)
- **Závažnost 3:** Selhání jedné funkce (např. menší narušení provozuschopnosti nebo funkčnosti, které nemá dopad na celý systém, jako např.: problémy s měřením času, izolované selhání tisku, izolované selhání pracovní stanice/terminálu, selhání zobrazení jedné zprávy, resetování hesel nebo nefunkční věrnostní programy).
- **Závažnost 4:** Drobný/procedurální problém nebo dotaz (např. dotazy týkající se programování nebo konfigurace, dotazy týkající se funkčnosti, ovladatelnosti nebo formátování či kosmetických problémů)

Rozšířená podpora

Rozšířená podpora může být k dispozici pro určité verze programů Oracle po vypršení platnosti služby Premier Support, jak je uvedeno v části Životní podpora výše. Pokud je rozšířená podpora nabízena, je obecně k dispozici po dobu tří let po vypršení platnosti prémiové podpory a pouze pro finální verzi opravného balíčku programu. Abyste mohli využívat rozšířenou podporu, musíte i nadále platit poplatek za technickou podporu SULL/prémiovou podporu a zakoupit rozšířenou podporu. Není-li v této části uvedeno jinak, rozšířená podpora pro způsobilé verze programů zahrnuje následující:

- Aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace oprav.
- Aktualizace daňových, právních a regulačních předpisů (dostupnost se může lišit podle země a/nebo programu)
- Skripty pro aktualizace (dostupnost se může lišit podle programu)
- Významné verze produktů a technologií, pokud a kdy budou k dispozici podle uvážení společnosti Oracle, které mohou zahrnovat obecné verze údržby, vybrané verze funkcí a aktualizace dokumentace
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Aktualizace předpisů pro určité programy Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform a jurisdikce budou dodávány v souladu s dokumentem Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy (Zásady dodávání aktualizací předpisů pro software Oracle Financial Services a Oracle Banking Platform), který je k dispozici [zde](#)
- Přístup k systémům zákaznické podpory uvedeným v části Webové systémy zákaznické podpory níže (webové systémy zákaznické podpory dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na služby online, pokud není uvedeno jinak
- Přístup k platinovým službám, jak je popsáno na adrese: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby Rozšířená podpora nezahrnuje:
- Certifikaci nových produktů/verzí třetích stran

Rozšířená podpora pro Java SE – Rozšířená podpora pro způsobilé verze programu Java SE zahrnuje:

- Oprava chyb, opravy zabezpečení a drobné aktualizace
- Nástroje pro upgrade
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Trvalá podpora

Podpora Sustaining Support bude k dispozici po vypršení platnosti podpory Premier Support, jak je uvedeno v části Životní podpora výše. Vzhledem k tomu, že programové verze v rámci podpory Sustaining Support již nejsou plně podporovány, mohou být informace a dovednosti týkající se těchto verzí omezené. Dostupnost hardwarových systémů pro spuštění těchto programových verzí může být rovněž omezená. Není-li v této části uvedeno jinak, programové verze, které mají nárok na podporu Sustaining Support, obdrží licenci na aktualizaci softwaru a podporu omezenou na následující:

- Aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace oprav vytvořené během programu Premier Support a Extended Support (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období Extended Support).
- Aktualizace daňových, právních a regulačních předpisů (dostupnost se může lišit podle země a/nebo programu) vytvořené během služby Premier Support a Extended Support (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období Extended Support)
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu) vytvořené během programu Premier Support a Extended Support (pokud je nabízen a pouze po skončení období Extended Support)
- Významné verze produktů a technologií, pokud a kdy budou k dispozici podle uvážení společnosti Oracle, které mohou zahrnovat obecné verze údržby, vybrané verze funkcí a aktualizace dokumentace
- Pomoc s požadavky na služby, na komerčně přiměřeném základě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k systémům zákaznické podpory uvedeným v části Webové systémy zákaznické podpory níže (webové systémy zákaznické podpory dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online, pokud není uvedeno jinak
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby Podpora Sustaining Support nezahrnuje:
 - Nové aktualizace programů, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat
 - Nové daňové, právní a regulační aktualizace
 - Nové skripty pro upgrade
 - Certifikace s novými produkty/verzemi třetích stran
 - 24hodinovou závažnost a pokyny pro reakci na servisní požadavky s úrovní závažnosti 1, jak je definováno v části 9 – Definice závažnosti
 - Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které společnost Oracle již nepodporuje

Trvalá podpora pro Oracle Linux – Verze programu Oracle Linux, které mají nárok na trvalou podporu, obdrží licenci na aktualizace softwaru a podporu omezenou na následující:

- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Nepřetržitý přístup k síti Oracle Unbreakable Linux Network
- Přístup k opravám, opravám a bezpečnostním upozorněním vytvořeným během období Premier Support Trvalá podpora pro programy Oracle

Linux nezahrnuje:

- Přístup k novým opravám, opravám a bezpečnostním upozorněním

- 24hodinovou závažnost a pokyny pro reakci na servisní požadavky s úrovní závažnosti 1, jak je definováno v části 9 – Definice závažnosti
- Certifikace hardwaru
- Backport oprav

Trvalá podpora pro Java SE – Verze programu Java SE, které mají nárok na trvalou podporu, budou mít podporu Java SE omezenou na následující:

- Drobné aktualizace a opravy chyb a zabezpečení vytvořené během programu Premier Support a Extended Support (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období Extended Support)
- Nástroje pro upgrade vytvořené během programu Premier Support a Extended Support (pokud jsou nabízeny a pouze po skončení období Extended Support)
- Pomoc s požadavky na služby, na komerčně přiměřeném základě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webové systémy zákaznické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na služby online
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby Trvalá podpora pro vydání programu Java

SE nezahrnuje:

- Nové drobné aktualizace a opravy chyb a zabezpečení
- Nové nástroje pro upgrade
- 24hodinovou závažnost a pokyny pro reakci na servisní požadavky s úrovní závažnosti 1, jak je definováno v části 9 – Definice závažnosti
- Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které společnost Oracle již nepodporuje

Trvalá podpora pro Nimbula – Verze programu Nimbula, které mají nárok na trvalou podporu, obdrží licenci na aktualizaci softwaru a podporu omezenou na následující:

- Přístup pouze k existujícím aktualizacím a opravám programu (tj. nové aktualizace a opravy programu nebudou poskytovány)
- Pomoc s požadavky na služby během běžné pracovní doby.
- Možnost zaznamenávat požadavky na servis prostřednictvím následující e-mailové adresy: Nimbula-Support_WWW@oracle.com
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby Trvalá podpora pro vydání programu

Nimbula nezahrnuje:

- Přístup k novým aktualizacím a opravám programu
- 24hodinovou závažnost a pokyny pro reakci na servisní požadavky s úrovní závažnosti 1, jak je definováno v části 9 – Definice závažnosti na stránce

Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support

Prémiová podpora Oracle Communications Network Software je k dispozici, jak je uvedeno v části „Doživotní podpora“ výše, pro následující kategorie programů (souhrnně „Prémiové programy Oracle Communications Network“): 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; Trvalá licence pro 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; aplikace Net-Net Central; Elastic Charging Engine a Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge

a Voucher Management; Notification Gateway; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History; a Unified Assurance Event History and Analytics.

Oracle Communications Network Software Premier Support zahrnuje:

- Aktualizace programů, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat
- Skripty pro aktualizaci (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 kdy budou k dispozici podle uvážení společnosti Oracle, které mohou zahrnovat obecné verze údržby, vybrané verze funkcí a aktualizace dokumentace
- Vzdálená instalace 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 s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby

Pouze v případě služby Oracle Communications Network Software Premier Support bude vynaloženo přiměřené úsilí k reagování na požadavky na služby v souladu s dobami odezvy stanovenými v níže uvedených pokynech; nedodržení stanovených dob ze strany společnosti Oracle však nepředstavuje porušení ze strany společnosti Oracle. Tyto pokyny slouží pouze pro informační účely a mohou být změněny podle uvážení společnosti Oracle.

ÚROVEŇ ZÁVAŽNOSTI	DOBY ODEZVY ¹	DOBU VZDÁLENÉHO OBNOVENÍ ¹	DOBU VYŘEŠENÍ ¹
Závažnost 1	15 minut	6 hodin	30 kalendářních dnů
Závažnost 2	15 minut	48 hodin	30 kalendářních dnů
Závažnost 3	N/A	N/A	180 kalendářních dnů

1. Pro účely výše uvedené tabulky platí následující definice:

- Doba odezvy – doba, která uplyne od vytvoření požadavku na servis až do první odpovědi společnosti Oracle.
- Doba vzdálené obnovy – doba, která uplyne od okamžiku, kdy společnost Oracle získá vzdálený přístup k příslušnému programu, do okamžiku, kdy vás společnost Oracle informuje, že bylo nabídnuto řešení. Doba vzdálené obnovy se nevztahuje na případy, kdy jsou nutné změny programového kódu.
- Doba vyřešení – doba, která uplyne od vytvoření požadavku na servis až do vyřešení vašeho problému.

Některé verze programu Oracle Communications Network Premier mohou být způsobilé pro získání podpory Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support zahrnuje:

- Aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat vytvořené během období podpory Premier Support
- Skripty pro upgrade (dostupnost se může lišit podle programu) vytvořené během období podpory Premier Support
- Hlavních verzí produktů a technologií, pokud a kdy budou k dispozici podle uvážení společnosti Oracle, které mohou zahrnovat obecné verze údržby, vybrané verze funkcí a aktualizace dokumentace.
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby

Trvalá podpora pro Oracle Communications Network Premier Program nezahrnuje:

- Nové aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat
- Vzdálenou instalaci 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 společnost Oracle již nepodporuje

Podpora softwaru Oracle Communications Network a udržovací podpora

Podpora softwaru Oracle Communications Network je k dispozici pro následující kategorie programů (souhrnně „programy Oracle Communications Network Software“), jak je uvedeno v části „Doživotní podpora“ 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 softwaru Oracle Communications Network zahrnuje:

- Aktualizace programů, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat
- Certifikace s většinou nových produktů/verzí třetích stran (dostupnost se může lišit podle programu)
- Vzdálená instalace softwarových programů Oracle Communications Network
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby

Pouze v případě podpory softwaru Oracle Communications Network Software Support bude vynaloženo přiměřené úsilí k reagování na požadavky na služby v souladu s dobami odezvy stanovenými v níže uvedených pokynech; nedodržení stanovených dob ze strany společnosti Oracle však nepředstavuje porušení ze strany společnosti Oracle. Tyto pokyny slouží pouze pro informační účely a mohou být změněny podle uvážení společnosti Oracle.

ÚROVEŇ ZÁVAŽNOSTI	DOBY ODEZVY ¹	DOBU VZDÁLENÉHO OBNOVENÍ ¹	DOBU VYŘEŠENÍ ¹
Závažnost 1	15 minut	6 hodin	30 kalendářních dnů
Závažnost 2	15 minut	48 hodin	30 kalendářních dnů

ÚROVEŇ ZÁVAŽNOSTI	DOBU REAKCE ¹	DOBU VZDÁLENÉHO OBNOVENÍ ¹	DOBU VYŘEŠENÍ ¹
Závažnost 3	N/A	N/A	180 kalendářních dnů

1. Pro účely výše uvedené tabulky platí následující definice:

- Doba odezvy – doba, která uplyne od vytvoření požadavku na servis až do první odpovědi společnosti Oracle.
- Doba vzdálené obnovy – doba, která uplyne od okamžiku, kdy společnost Oracle získá vzdálený přístup k příslušnému programu, do okamžiku, kdy vás společnost Oracle informuje, že bylo nabídnuto řešení. Časové rámce vzdálené obnovy se nevztahují na případy, kdy jsou nutné změny programového kódu.
- Doba vyřešení – doba, která uplyne od vytvoření požadavku na servis až do vyřešení vašeho problému.

Některé verze softwarového programu Oracle Communications Network mohou být způsobilé pro získání podpory Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support zahrnuje:

- Aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace záplat vytvořené během období podpory
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Podpora pro verze programu Oracle Communications Network Software nezahrnuje:

- Nové aktualizace programu, opravy, bezpečnostní upozornění a kritické aktualizace oprav
- Vzdálená instalace softwaru Oracle Communications Network
- Certifikace s novými produkty/verzemi třetích stran
- Doba odezvy uvedená výše
- Dříve vydané opravy nebo aktualizace, které společnost Oracle již nepodporuje

5. DALŠÍ PODPOROVANÉ SLUŽBY, KTERÉ LZE ZAKOUPIT

Balíček podpory incidentů serveru

Podpora Incident Server Support poskytuje webovou technickou podporu pro jednotlivé servery v balíčcích po 10 servisních požadavcích, které lze využít během 12 měsíců. Nevyužité servisní požadavky na konci období podpory propadají. Podpora Incident Server Support pro program lze získat při počátečním zakoupení licence k programu a pokud je získána při takovém zakoupení, lze ji prodloužit na další období podpory, dokud je pro vaši licenci k programu Oracle k dispozici podpora Premier Support. Pokud chcete získat licenci a podporu Software Update License & Support, bude se na ni vztahovat politika obnovení společnosti Oracle platná v době zakoupení licence a podpory Software Update License & Support. Podpora Incident Server Support je k dispozici pro následující platformy:

- Balíček podpory Oracle Database Incident Server: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning a Real Application Clusters

- Balíček podpory Oracle Application Incident Server: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition a Internet Application Server Java Edition

Podpora Incident Server zahrnuje:

- 10 servisních požadavků
- Přístup k My Oracle Support (webový systém technické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zaznamenávat servisní požadavky online
- Přístup ke stažitelným softwarovým opravám a sadám oprav

Žádosti o služby vyžadující řešení programové chyby se nezapočítávají do celkového počtu vašich žádostí o služby. Váš přístup ke službám podpory Incident Server Support, včetně My Oracle Support, končí v okamžiku, kdy nastane dřívější z následujících událostí: (i) uplynutí doby podpory; nebo (ii) vyřešení vaší poslední žádosti o službu. Balíčky Incident Server Support neobsahují aktualizace a nelze je používat, kupovat ani prodávat ve spojení s jinými nabídkami podpory.

Pokud balíček podpory Incident Server Support obnovíte, bude váš poplatek za obnovení těchto služeb vycházet z cenové politiky balíčku podpory Incident Server Support společnosti Oracle platné v době obnovení. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak. Balíček podpory Incident Server Support nepodléhá výše uvedené části Obnovení technické podpory Oracle.

Podpora vývojových nástrojů Oracle Java

Podpora nástrojů Oracle Java Development Tools 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 zakoupíte podporu nástrojů Oracle Java Development Tools, získáte podporu pro všechny výše uvedené programy.

Podpora vývojových nástrojů Oracle Java zahrnuje:

- Přístup k opravám a záplatám
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Podpora nástrojů Oracle Java Development Tools nezahrnuje aktualizace na nové verze programů. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak.

Podpora Oracle Developer Studio Tools

Podpora Oracle Developer Studio Tools je k dispozici pro program Oracle Developer Studio. Podpora Oracle Developer Studio Tools zahrnuje:

- Přístup k opravám a aktualizacím
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Podpora Oracle Developer Studio Tools nezahrnuje aktualizace na nové verze programů ani přístup k aktualizacím, opravám nebo záplatám Oracle Solaris nebo Oracle Linux. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tuto službu nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak.

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 zahrnuje:

- Přístup k opravám a záplatám
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Podpora Oracle Application Development Framework Essentials nezahrnuje aktualizace na nové verze programů. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak.

Podpora Java SE a podpora Java SE pro nezávislé dodavatele softwaru

Od 1. června 2017 jsou nabídky podpory Java SE a podpory Java SE pro nezávislé dodavatele softwaru („ISV“) k dispozici pouze k obnovení. Tyto nabídky se vztahují pouze na podporu programu Java SE 7.

Podpora Java SE a podpora Java SE pro ISV zahrnují:

- Oprava chyb, opravy zabezpečení a drobné aktualizace
- Nástroje pro upgrade
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na služby online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby Tyto služby jsou k dispozici po následující

období:

DOSTUPNOST
Do 30. dubna 2020

Výše popsané služby slouží k podpoře licencí, které jste získali samostatně. Opravy chyb, opravy zabezpečení a jakékoli aktualizace získané v rámci výše popsaných služeb budou poskytovány podle podmínek příslušné licenční smlouvy, kterou jste přijali při stažení a/nebo instalaci programu Java SE. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak.

Podpora vývoje Oracle Java Embedded a podpora vývoje Oracle Java Embedded Suite

Podpora vývoje Oracle Java Embedded je k dispozici pro programové verze Oracle Java SE Embedded nebo Oracle Java ME Embedded podle standardního binárního kódu. Podpora vývoje Oracle Java Embedded Suite je k dispozici pro Oracle Java Embedded Suite.

Podpora vývoje Oracle Java Embedded i podpora vývoje Oracle Java Embedded Suite zahrnují:

- Oprava chyb, opravy zabezpečení a drobné aktualizace
- Nástrojů pro upgrade
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém zákaznické podpory dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu), včetně možnosti zadávat požadavky na servis online
- Netechnická zákaznická podpora během běžné pracovní doby

Pokud si zakoupíte podporu Oracle Java Embedded Development Support nebo Oracle Java Embedded Suite Development Support, výše popsané služby jsou součástí podpory licencí, které jste zakoupili samostatně. Opravy chyb, opravy zabezpečení a veškeré aktualizace získané v rámci výše popsaných služeb budou poskytovány podle podmínek příslušné licenční smlouvy, kterou jste přijali při stahování a/nebo instalaci programů Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded nebo Oracle Java Embedded Suite. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak.

Podpora kontejnerů Oracle Solaris 10

Podpora Oracle Solaris 10 Container je k dispozici pro program Oracle Solaris 10 Container. Podpora Oracle Solaris 10 Container zahrnuje:

- Přístup k opravám a záplatám pro Solaris 10, včetně těch, které byly vytvořeny během rozšířené podpory, pokud je nabízena
- Pomoc s požadavky na servis 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Podpora Oracle Solaris 10 Container nezahrnuje aktualizace na nové verze programu.

Podpora NoSQL Database Community Edition

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

Podpora NoSQL Database Community Edition zahrnuje:

- Přístup k opravám a záplatám
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k My Oracle Support (webový systém technické podpory 24 x 7), včetně možnosti zaznamenávat požadavky na servis online
- Netechnický zákaznický servis během běžné pracovní doby

Podpora NoSQL Database Community Edition nezahrnuje aktualizace na nové verze programu. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak.

Balíčky požadavků na 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,

neobsahují aktualizace a nejsou k dispozici pro všechny programy. Informace o dostupnosti programu získáte od svého kontaktního pracovníka na [adrese http://partner.oracle.com](http://partner.oracle.com).

Balíčky žádostí o služby jsou platné po dobu jednoho roku od data zakoupení. Jakékoli nevyužité žádosti o služby vyprší v dřívějším z následujících termínů: (i) na konci daného roku nebo (ii) na konci platnosti vašeho členství v programu OPN, pokud toto členství nebude obnoveno. Přístup k protokolům žádostí o služby bude omezen ve stejnou dobu, kdy bude vyřešena poslední žádost o služby.

Služby pro úspěch zákazníků

Pokud si v rámci své objednávky zakoupíte některou z následujících služeb zákaznické podpory, společnost Oracle vám poskytne služby popsané v příslušném popisu služeb v dokumentu Roční služby, služby s pevným rozsahem a služby podle času a materiálu – popisy služeb nebo v příslušném samostatném popisu služeb uvedeném níže, který je zveřejněn na [adrese http://www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts):

- [Prioritní podpora Oracle](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Funkční helpdesk Oracle pro Oracle Hospitality](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)
- [Služba aktualizace databáze Oracle pro software](#)

Opravy kritických chyb a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite

Opravy kritické pro podnikání a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite jsou k dispozici pro Oracle E-Business Suite verze 12.1.3. Pokud si v rámci své objednávky zakoupíte opravy kritické pro podnikání a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite, společnost Oracle vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby po dobu jednoho kalendářního roku poskytovala následující služby:

- Opravy kódu, opravy dat a/nebo řešení pro servisní požadavky („SR“) s úrovní závažnosti 1 a 2.
- Pravidelné kritické bezpečnostní opravy a aktualizace podle harmonogramu stanoveného společností Oracle, poskytované výhradně podle uvážení společnosti Oracle v případě problémů, které představují potenciální obchodní riziko stupně 1 nebo 2.
- Lokalizace produktů pro příslušný smluvní rok, poskytované podle uvážení společnosti Oracle, omezené na legislativní nebo regulační aktualizace převzaté z verze Oracle E-Business Suite 12.2, včetně daňového formuláře 1099 Spojených států amerických.
- Pravidelné aktualizace daní ze mzdy, včetně aktualizací na začátku a na konci roku, které jsou platné během smluvního roku
- Jedna (1) prezentace plánování aktualizace poskytovaná společností Oracle na dálku, která poskytuje přehled nových funkcí zahrnutých v Oracle E-Business Suite Release 12.2 a pokyny týkající se přípravy a plánování aktualizace.

Rozsah této služby zahrnuje komerčně přiměřené úsilí o poskytování podpory a oprav pro aplikaci Oracle E-Business Suite a technologické komponenty a verze zabudované do technologické vrstvy aplikace Oracle E-Business Suite. Podrobnosti týkající se verzí a úrovní oprav pro technologickou sadu aplikační vrstvy Oracle E-Business Suite naleznete na stránkách My Oracle Support v [části Infrastruktura pro kritické opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#). Podpora pro verze databáze Oracle Database používané s Oracle E-Business Suite podléhá samostatným standardním zásadám podpory a časovým harmonogramům pro Oracle Database.

Tato služba je k dispozici pro následující období:

OPRAVY ZÁSADNÍHO VÝZNAMU PRO PODNIKÁNÍ A OMEZENÉ AKTUALIZACE PRO ORACLE E- BUSINESS SUITE	DOSTUPNOST
12.1.3	1. ledna 2025 – 31. prosince 2025 (není k dispozici pro operační systém Windows Server)

Platí následující omezení a restrikce:

- Od 1. ledna 2024 již nebudou k dispozici opravy a aktualizace pro operační systém Microsoft Windows Server.
- Vaše licence Oracle E-Business Suite 12.1.3 musí být aktuálně podporována licencí a podporou pro aktualizace softwaru.
- Pokud není výslovně uvedeno jinak, externí integrace, produkty a technologie používané ve spojení s Oracle E-Business Suite jsou vyloučeny a podléhají vlastním standardním zásadám a lhůtám podpory.
- Společnost Oracle si vyhrazuje právo vyloučit některé produkty Oracle E-Business Suite z této služby. Aktuální seznam vyloučených produktů je uveden na stránce My Oracle Support v části [Produkty vyloučené z oprav kritických pro podnikání 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 úroveň oprav, jak je popsáno na stránce My Oracle Support v části [Minimální požadavky na úroveň kódu pro opravy kritické pro podnikání a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#).
- Jakékoli aktualizace, které vyžadují architektonické změny v aplikaci Oracle E-Business Suite, jsou z této služby výslovně vyloučeny, včetně navrhovaných změn brazilského daňového zákona.
- Aktualizace pro Oracle E-Business Suite 12.1.3 nebudou k dispozici dříve než aktualizace pro následující verzi Oracle E-Business Suite (např. Oracle E-Business Suite verze 12.2 nebo vyšší) a rozsah těchto aktualizací bude omezen na funkce, které jsou k dispozici v následující verzi Oracle E-Business Suite (např. Oracle E-Business Suite verze 12.2 nebo vyšší), s výjimkou všech zastaralých funkcí
- Zpětné portování legislativních nebo regulačních aktualizací je poskytováno podle uvážení společnosti Oracle a bude omezeno na změny, které jsou architektonicky kompatibilní s Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Aktualizace daní ze mzdy budou omezeny na Spojené státy, Kanadu a Spojené království. Všechny ostatní země a jurisdikce jsou z této služby výslovně vyloučeny, ale mohou být k dispozici jako samostatná služba společnosti Oracle za příplatek.
- Kritické opravy a omezené aktualizace pro Oracle E-Business Suite pro CY25 budou zahrnovat legislativní aktualizaci pro mzdy ve Velké Británii pro začátek mzdového roku 2025–2026 ve Velké Británii (začátek v dubnu 2025), ale nebudou zahrnovat aktualizaci na konci roku, která by se vztahovala na konec mzdového roku 2025–2026 ve Velké Británii.
- Rozsah této služby také výslovně vylučuje následující:
 - Jakékoli programy nebo aplikace třetích stran a/nebo jakékoli přizpůsobení.
 - Nové certifikace nebo integrace s jinými produkty Oracle nebo produkty třetích stran, včetně prohlížečů a operačních systémů
 - Jakékoli funkční aktualizace, s výjimkou lokalizací produktů ERP výslovně uvedených výše

- Oracle E-Business Suite 12.1.3 nebude certifikován pro databázi Oracle 23AI

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Pokud si v rámci své objednávky pořídíte Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring, společnost Oracle vám poskytne Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring, jak je popsáno [zde](#).

Oprava závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro Spojené státy pro PeopleSoft HCM a FSCM

Opravy závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 Spojených států pro PeopleSoft HCM a FSCM jsou k dispozici pro verze PeopleSoft Human Capital Management (HCM) a Financials and Supply Chain Management (FSCM) uvedené v matici dostupnosti níže („PeopleSoft Enterprise Applications“).

Pokud si v rámci své objednávky zakoupíte opravy závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro PeopleSoft HCM a FSCM, společnost Oracle vám poskytne opravy závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 po dobu jednoho kalendářního roku.

Tato služba je k dispozici pro následující období:

 VYDÁNÍ PROGRAMŮ PEOPLESOFT HCM A FSCM 	 DOSTUPNOST
9.1	1. ledna 2025 – 31. prosince 2025 1. ledna 2026 – 31. prosince 2026

Platí následující omezení a restrikce:

- Vaše licencované aplikace PeopleSoft Enterprise musí být aktuálně podporovány licencí a podporou pro aktualizace softwaru. Opravy závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro PeopleSoft HCM a FSCM budou dodány prostřednictvím služby My Oracle Support. Opravy a aktualizace pro verze PeopleSoft HCM a FSCM, na které se vztahuje tato služba, budou omezeny na funkce poskytované nejnovější verzí PeopleSoft HCM a FSCM (např. PeopleSoft HCM a FSCM verze 9.2) a nezahrnují žádné zastaralé funkce produktu. Podrobnosti týkající se zastaralých funkcí naleznete na portálu My Oracle Support v dokumentu [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#).
- Společnost Oracle nebude poskytovat opravy ani aktualizace dříve nebo v širším rozsahu, než je k dispozici v nejnovější verzi PeopleSoft HCM a FSCM, a to výhradně podle vlastního uvážení společnosti Oracle.
- Opravy a kritické záplaty od PeopleTools jsou výslovně vyloučeny. Je vaší výhradní odpovědností používat podporovanou verzi PeopleTools, jak je podrobně popsáno v dokumentu [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#).
- Abyste měli nárok na tuto službu, musíte mít (i) ověřitelný plán upgradu z PeopleSoft 9.1 ve vašich prostorách na PeopleSoft 9.2 nebo (ii) aktivní cloudové předplatné jedné nebo více z následujících cloudových služeb, abyste měli nárok na tuto službu:
 - ☐ Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
 - ☐ Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service

Pokud obnovíte opravy závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro PeopleSoft HCM a FSCM, bude váš poplatek za obnovení těchto služeb vycházet z aktuálních cenových politik platných v době obnovení. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se na tyto služby nevztahují, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak. Opravy závažnosti 1 a aktualizace daňového formuláře 1099 pro PeopleSoft HCM a FSCM nepodléhají výše uvedeným zásadám obnovení.

Legislativní aktualizace pro globální lokalizace mzdového účetnictví PeopleSoft 9.2

Legislativní aktualizace pro globální lokalizace mzdového účetnictví PeopleSoft 9.2 („lokalizace mzdového účetnictví PeopleSoft 9.2“) jsou k dispozici pro vybrané země pro Oracle PeopleSoft HCM verze 9.2. Pokud si pořídíte PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations, společnost Oracle vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby poskytla jeden kalendářní rok legislativních aktualizací souvisejících s mzdami pro PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management, včetně aktualizací na začátku a na konci roku.

Lokalizace mzdového účetnictví PeopleSoft 9.2 je k dispozici pouze pro příslušné moduly mzdového účetnictví Oracle PeopleSoft HCM verze 9.2 a pro země uvedené ve vaší objednávce.

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

Legislativní aktualizace pro PeopleSoft 9.2 Globální lokalizace mezd	DOSTUPNOST
Peoplesoft HCM verze 9.2	1. ledna 2025 – 31. prosince 2025 1. ledna 2026 – 31. prosince 2026

Platí následující omezení a restrikce:

1. Vaše licencovaná verze PeopleSoft HCM 9.2 musí být aktuálně podporována licencí a podporou pro aktualizace softwaru. Lokalizace mzdového účetnictví PeopleSoft 9.2 budou dodávány prostřednictvím služby My Oracle Support.
2. Jakýkoli modul jiný než PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management, jak je uvedeno výše, je výslovně vyloučen, včetně, ale nejen, modulu Human Resource.
3. Legislativní aktualizace pro lokalizace globální mzdové agendy PeopleSoft 9.2 nejsou kumulativní a tuto službu musíte zakoupit pro každý dostupný kalendářní rok, aniž byste vynechali jakýkoli rok.
4. Smluvní limity poplatků za technickou podporu se nevztahují na lokalizace PeopleSoft 9.2 Payroll, pokud není v příslušné objednávce výslovně uvedeno jinak. Lokalizace PeopleSoft 9.2 Payroll nepodléhají výše uvedené části Obnovení technické podpory Oracle.

Opravy závažnosti 1 pro Fusion Middleware 11g

Opravy závažnosti 1 pro Fusion Middleware 11g jsou k dispozici pouze pro konkrétní komponenty Fusion Middleware zahrnuté ve vaší licenci, které jsou uvedeny v tabulce níže („Podporované produkty FMW 11g“), a to po dobu uvedenou níže:

Produkty FMW 11g	Dostupná verze CY 25 1. ledna 2025 – 31. prosince 2025	Dostupná verze CY 26 1. ledna 2026 – 31. prosince 2026
Oracle Access Manager (OAM) (viz omezení v bodě 9. níže)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	N/A
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Coherence	3.7.1	3.7.1
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	N/A
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	N/A
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	N/A
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	10.3.6.0

Pokud si zakoupíte opravy závažnosti 1 pro Fusion Middleware 11g pro CY25 nebo CY26 ve své objednávce, souhlasíte s tím, že s Oracle zkontrolujete svůj strategický plán aktualizace. Oracle bude po dobu jednoho kalendářního roku poskytovat opravy závažnosti 1, kritické aktualizace zabezpečení a rady ohledně aktualizace pro podporované produkty FMW 11g pro vaše produkční prostředí, včetně následujícího:

1. Workarounds a/nebo opravy pro požadavky na služby (SR) s úrovní závažnosti 1 dodávané společností Oracle prostřednictvím služby My Oracle Support s vynaložením obchodně přiměřeného úsilí.
2. Kritické bezpečnostní záplaty poskytované výhradně podle uvážení společnosti Oracle pro problémy, které představují potenciální obchodní riziko závažnosti 1, a podléhající omezením definovaným níže.
3. Jeden workshop pro plánování aktualizace Fusion Middleware 11g („workshop“), který zahrnuje:
 - i Dvě vzdálené relace s přehledem nových funkcí obsažených v Oracle Fusion Middleware verze 12c nebo vyšší, na které se vztahuje licence a podpora pro aktualizace softwaru.
 - ii Vzdálené poradenství a doporučení od společnosti Oracle týkající se přípravy a plánování aktualizace Oracle Fusion Middleware 11g, omezené na čtyři účastníky, které určíte.
4. Přiřazený technický account manager (TAM), který slouží jako kontaktní osoba pro eskalaci problémů s stažením nebo instalací oprav.

Opravy závažnosti 1 pro Oracle Fusion Middleware 11g pro CY25 a CY26 podléhají následujícím omezením a výjimkám:

1. Vaše podporované produkty FMW 11g musí být v současné době podporovány licencí a podporou pro aktualizace softwaru.
2. Proaktivní čtvrtletní aktualizace zabezpečení a proaktivní balíčky oprav jsou výslovně vyloučeny.
3. Podpora je omezena na podporované produkty FMW 11g zahrnuté ve vaší licenci, které jsou uvedeny v tabulce výše a které jsou certifikovány pro Java Development Kit (JDK) 7.
4. Podpora pro jakékoli produkty Java, včetně JDK 7, je výslovně vyloučena z oprav závažnosti 1 pro Fusion Middleware 11g; produkty Java podléhají samostatným zásadám a časovým harmonogramům podpory produktů Java, včetně jakéhokoli požadovaného JDK 7.
5. Jakékoli funkční aktualizace, vylepšení nebo problémy související se softwarem třetích stran, včetně aktualizací kryptografických funkcí, jsou výslovně vyloučeny.
6. 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.
7. Vyloučeny jsou vestavěné komponenty v Oracle WebLogic Server, které se spoléhají na nepodporované verze produktů Java.
8. Podpora pro podporované produkty FMW 11g je k dispozici pouze pro platformu Linux. Platforma Linux musí být v současné době podporována dodavatelem s podporou opravy chyb.
9. Po 31. březnu 2024 bude Oracle Access Manager (OAM) podporován pouze pro konfigurace v režimu Open/Cert. Podrobnosti a informace o změně konfigurací naleznete v následujících poznámkách MOS KM:
 - Březen 2024 Vypršení platnosti certifikátů Oracle Access Manager (OAM) Out of the Box

(Doc ID 2949379.1)

- Dostupná řešení pro vyřešení problému s vypršením platnosti (březen 2024) certifikátů používaných Oracle Access Manager (OAM) ([Doc ID 2943611.1](#))

Služby podpory Oracle Linux

Společnost Oracle nabízí zákazníkům služby podpory Oracle Linux, bez ohledu na to, zda používají programy Oracle. Informace o dostupných službách naleznete v zásadách podpory Oracle Open Source Support Policies na adrese https://www.oracle.com/contracts/docs/enterprise_linux_support_policies_069172.pdf.

Služby podpory Oracle VM

Společnost Oracle nabízí zákazníkům služby podpory Oracle VM bez ohledu na to, zda používají programy Oracle. Informace o dostupných službách naleznete v zásadách podpory Oracle Open Source Support Policies na adrese https://www.oracle.com/contracts/docs/enterprise_linux_support_policies_069172.pdf, které jsou k dispozici na

Podpora programů Oracle Utilities Live Energy Connect

Pokud jste si zakoupili služby podpory pro programy Oracle Utilities Live Energy Connect v objednávce před 3. srpnem 2020, společnost Oracle vám bude poskytovat služby popsané v [zásadách technické podpory softwaru Oracle pro programy Oracle Utilities Live Energy Connect](#). Pokud je vaše objednávka podpůrných služeb pro programy Oracle Utilities Live Energy Connect datována po 3. srpnu 2020, poskytne společnost Oracle tyto služby v souladu s aktuálními zásadami technické podpory softwaru Oracle, pokud není v objednávce uvedeno jinak.

6. WEBOVÉ SYSTÉMY ZÁKAZNICKÉ PODPORY

My Oracle Support

My Oracle Support je webová stránka společnosti Oracle určená pro zákaznickou podporu softwaru. Přístup k My Oracle Support se řídí [podmínkami používání portálu Oracle Support](#) zveřejněnými na webové stránce My Oracle Support. Podmínky používání portálu Oracle Support se mohou změnit podle uvážení společnosti Oracle. Přístup k My Oracle Support je omezen na vaše určené technické kontakty.

Portál zákaznické podpory pro pohostinství a stravování

Zákazníci z oblasti pohostinství a stravování mohou najít webovou stránku podpory softwaru Oracle [zde](#). Přístup k portálu zákaznické podpory pro pohostinství a stravování se řídí [podmínkami používání portálu podpory Oracle](#). Podmínky používání portálu podpory Oracle mohou být změněny podle uvážení společnosti Oracle.

Přístup k portálu zákaznické podpory pro odvětví pohostinství a stravování je omezen na vaše určené technické kontakty.

Následující programy Oracle nejsou v současné době podporovány v rámci služby My Oracle Support ani portálu zákaznické podpory pro odvětví pohostinství a stravování: 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 MICROS Systems).

Webovou zákaznickou podporu pro výše uvedené programy Phase Forward naleznete na stránce [Health Sciences License Support](#).

Oracle Unbreakable Linux Network

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

7. NÁSTROJE POUŽÍVANÉ K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

Společnost Oracle může poskytnout nástroje pro spolupráci (například nástroje, které společnosti Oracle s vaším souhlasem umožňují přístup k vašemu počítačovému systému (např. Oracle Web Conferencing)) a softwarové nástroje (například nástroje pomáhající při shromažďování a přenosu konfiguračních dat (např. Oracle Configuration Manager)) za účelem pomoci při řešení problémů. Tyto nástroje jsou licencovány podle [podmínek použití portálu Oracle Support Portal](#) a mohou podléhat dalším podmínkám dodaným s nástroji. Některé z těchto nástrojů jsou určeny ke shromažďování informací týkajících se konfigurace vašeho počítačového prostředí („data nástrojů“) a neslouží k přístupu, shromažďování ani ukládání žádných osobních údajů (s výjimkou kontaktních údajů pro technickou podporu) ani obchodních datových souborů uložených ve vašem počítačovém prostředí. Používáním těchto nástrojů souhlasíte s přenosem vašich údajů o nástrojích společnosti Oracle za účelem poskytování reaktivních a proaktivních služeb technické podpory. Kromě toho mohou být údaje o nástrojích použity společností Oracle k pomoci při správě vašeho portfolia produktů Oracle, k zajištění souladu s licencemi a službami a k pomoci společnosti Oracle při zlepšování nabídky produktů a služeb.

Některé nástroje mohou být navrženy tak, aby se připojovaly automaticky nebo pravidelně, a při připojení nemusíte obdržet samostatné oznámení. Jste odpovědní za údržbu telekomunikační brány, přes kterou nástroje komunikují data nástrojů se společností Oracle. Používání nástrojů je dobrovolné, avšak odmítnutí používat nástroje může omezit schopnost společnosti Oracle poskytovat vám služby technické podpory.

Další podrobnosti o některých aktuálních nástrojích, které společnost Oracle používá k poskytování služeb technické podpory, o shromažďovaných údajích a o tom, jak jsou tyto údaje používány, jsou popsány v dokumentu Global Customer Support Security Practices (Globální bezpečnostní postupy zákaznické podpory) a na stránkách My Oracle Support. Další podrobnosti o nástrojích a jejich dostupnosti můžete také získat od obchodního zástupce společnosti Oracle nebo na místním pracovišti zákaznické podpory.

Pokud společnost Oracle výslovně uvede v dokumentaci k nástrojům, zásadách technické podpory, objednávkce nebo souboru readme, že nástroj je poskytován na základě samostatných licenčních podmínek („Samostatné podmínky“), pak se váš přístup k nástroji a jeho používání řídí Samostatnými podmínkami. Pro přístup k nástrojům nebo jejich spuštění může být podle dokumentace k nástrojům nebo souboru readme vyžadován integrovaný software třetích stran nebo software třetích stran licencovaný podle samostatných podmínek (například Mozilla a LGPL). Vaše práva na používání nástroje nebo softwaru licencovaného podle samostatných podmínek nebudou vaší smlouvou se společností Oracle nijak omezena ani změněna.

8. GLOBÁLNÍ PRAKTIKY OCHRANY ÚDAJŮ ZÁKAZNICKÉ PODPORY

V rozsahu, v jakém poskytujete společnosti Oracle osobní údaje v rámci poskytování technických podpůrných služeb společnosti Oracle, bude společnost Oracle dodržovat následující:

- Zásady ochrany osobních údajů společnosti Oracle, dostupné na adrese <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; a
- platná verze smlouvy Oracle o zpracování dat pro služby Oracle, dostupná na adrese <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

Při poskytování služeb technické podpory bude společnost Oracle rovněž dodržovat příslušná administrativní, fyzická, technická a další bezpečnostní opatření popsaná v [dokumentu Oracle Global Customer Support Security \(Globální bezpečnostní opatření zákaznické podpory společnosti Oracle\)](#).

[Postupy \(PDF\)](#). Globální postupy zabezpečení zákaznické podpory mohou být změněny podle uvážení společnosti Oracle. Společnost Oracle však během poskytování těchto služeb technické podpory podstatně nesníží úroveň zabezpečení stanovenou v globálních postupech zabezpečení zákaznické podpory. Doporučujeme vám tyto globální postupy zabezpečení zákaznické podpory pravidelně kontrolovat. Chcete-li zobrazit provedené změny, podívejte se na [Prohlášení o změnách](#) (PDF).

Upozorňujeme, že služby technické podpory nejsou navrženy tak, aby vyhovovaly zvláštním bezpečnostním nebo ochranným opatřením, která mohou být vyžadována pro ukládání nebo zpracování určitých typů citlivých údajů. Ujistěte se, že neodesíláte žádné citlivé údaje, jako jsou chráněné zdravotní informace nebo údaje o platebních kartách, které vyžadují bezpečnostní a ochranná opatření vyšší nebo odlišná od těch, která jsou uvedena v dokumentu [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#). Informace o tom, jak můžete citlivé údaje ze svého podání odstranit, jsou k dispozici v My Oracle Support, [Doc ID 1227943.1](#).

Bez ohledu na výše uvedené omezení, pokud chcete společnosti Oracle v rámci poskytování služeb technické podpory předat osobní údaje, na které se vztahuje platná evropská legislativa na ochranu osobních údajů (jak je tento pojem definován ve smlouvě Oracle o zpracování dat pro služby Oracle), nebo chráněné zdravotní údaje („PHI“) podle amerického zákona o přenositelnosti a odpovědnosti v oblasti zdravotního pojištění („HIPAA“), musíte:

- V případě PHI uzavřít s Oracle smlouvu o obchodním partnerství podle HIPAA (podle potřeby), která výslovně odkazuje na vaše služby technické podpory a vztahuje se na ně;
- Osobní údaje podléhající platným evropským zákonům o ochraně osobních údajů nebo PHI předkládat pouze v přílohách žádostí o služby na zákaznickém portálu My Oracle Support;
- Neuvádět žádné osobní údaje, které podléhají platným evropským zákonům o ochraně osobních údajů, ani PHI v textu žádostí o služby (kromě kontaktních údajů potřebných pro společnost Oracle k odpovědi na žádost o služby);
- Po zobrazení výzvy v My Oracle Support uveďte, že příloha žádosti o servis může obsahovat osobní údaje podléhající platným evropským zákonům o ochraně osobních údajů (v My Oracle Support mohou být také označeny jako „osobní údaje EHP“) nebo PHI.

9. DEFINICE ZÁVAŽNOSTI

Žádosti o servis pro podporované programy Oracle můžete podávat online prostřednictvím webových systémů zákaznické podpory Oracle nebo telefonicky. Úroveň závažnosti žádosti o servis volíte vy a Oracle a měla by být založena na definicích závažnosti uvedených níže.

Závažnost 1 (kritický výpadek)

Vaše produkční používání podporovaných programů je zastaveno nebo tak vážně ovlivněno, že nemůžete rozumně pokračovat v práci. Došlo k úplné ztrátě služby. Provoz je pro podnikání kriticky důležitý a situace je nouzová. Žádost o službu závažnosti 1 má jednu nebo více z následujících charakteristik:

- Poškozená data
- Kritická zdokumentovaná funkce není k dispozici
- Systém se zasekne na neurčito, což způsobuje nepřijatelné nebo neurčité zpoždění zdrojů nebo odezvy
- Systém selže a po pokusech o restart selhává opakovaně

Bude vynaloženo přiměřené úsilí, aby bylo na požadavky na služby s úrovní závažnosti 1 reagováno do jedné hodiny. Informace o reakcích souvisejících s prémiovou podporou Oracle Communications Network Software a podporou Oracle Communications Network Software & Sustaining Support naleznete v části Oracle

Communications Network Premier & Sustaining Support a Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support výše.

Není-li uvedeno jinak, společnost Oracle poskytuje 24hodinovou podporu pro servisní požadavky s úrovní závažnosti 1 pro podporované programy (OSS bude pracovat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, dokud nebude problém vyřešen), pokud budete aktivně spolupracovat s OSS na řešení vašeho servisního požadavku s úrovní závažnosti 1. Během této doby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, musíte poskytnout OSS kontaktní osobu, buď na místě, nebo telefonicky, která bude pomáhat se shromažďováním dat, testováním a aplikováním oprav. Žádáme vás, abyste tuto klasifikaci závažnosti navrhovali s velkou opatrností, aby situace s platnou závažností 1 získaly od společnosti Oracle potřebné přidělení zdrojů.

Závažnost 2 (významné narušení)

Dochází k závažnému výpadku služby. Důležité funkce nejsou k dispozici a neexistuje přijatelné řešení; provoz však může pokračovat v omezené míře.

Závažnost 3 (technický problém)

Dochází k mírné ztrátě služeb. Dopad je nepříjemný a může vyžadovat náhradní řešení pro obnovení funkčnosti.

Závažnost 4 (obecné pokyny)

Požadujete informace, vylepšení nebo objasnění dokumentace týkající se vašeho softwaru, ale nemá to žádný dopad na provoz softwaru. Nedochozí k žádné ztrátě služeb. Výsledek nebrání provozu systému.

10. SPECIFICKÉ PODMÍNKY PODPORY PRO HYPERION A AGILE

Pro objednávky zadané na základě rámcové smlouvy Hyperion nebo rámcové smlouvy Agile platí následující podmínky týkající se technických podpůrných služeb, které jste si objednali.

Záruky, prohlášení o vyloučení odpovědnosti a výlučná nápravná opatření

Společnost Oracle zaručuje, že služby technické podpory budou poskytovány profesionálním způsobem v souladu s průmyslovými standardy. Jakékoli nedostatky v záruce na služby technické podpory musíte společnosti Oracle oznámit do 90 dnů od poskytnutí vadných služeb technické podpory.

V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ VÝŠE UVEDENÝCH ZÁRUK JE VAŠÍM VÝHRADNÍM NÁROKEM A CELKOVOU ODPOVĚDNOSTÍ SPOLEČNOSTI ORACLE OPĚTOVNĚ POSKYTNUTÍ NEDOSTATEČNÝCH SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY, NEBO POKUD SPOLEČNOST ORACLE NEMŮŽE PORUŠENÍ VÝRAZNĚ NAPRAVIT OBCHODNĚ PŘIJATELNÝM ZPŮSOBEM, MŮŽETE UKONČIT PŘÍSLUŠNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY A ZÍSKAT ZPĚT POPLATKY ZAPLACENÉ SPOLEČNOSTI ORACLE ZA NEDOSTATEČNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY.

V ROZSAHU POVOLENÉM ZÁKONEM JSOU TYTO ZÁRUKY VÝLUČNÉ A NEEXISTUJÍ ŽÁDNÉ DALŠÍ VÝSLOVNÉ NEBO MLČKY PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY NEBO PODMÍNKY, VČETNĚ ZÁRUK NEBO PODMÍNEK PRODEJNOSTI A VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

Omezení odpovědnosti

ŽÁDNÁ ZE STRAN NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA ŽÁDNÉ NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNÍ, TRESTNÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY NEBO ZA ŽÁDNOU ZTRÁTU ZISKU, PŘÍJMŮ, DAT NEBO POUŽITÍ DAT. MAXIMÁLNÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI ORACLE ZA JAKÉKOLI ŠKODY VYPLÝVAJÍCÍ Z VAŠÍ OBJEDNÁVKY NEBO S NÍ SOUVISEJÍCÍ, AŽ UŽ NA ZÁKLADĚ SMLOUVY, DELIKTU NEBO JINAK, JE OMEZENÁ NA VÝŠÍ POPLATKŮ, KTERÉ JSTE SPOLEČNOSTI ORACLE ZAPLATILI NA ZÁKLADĚ VAŠÍ OBJEDNÁVKY, A POKUD TAKOVÉ ŠKODY VYPLÝVAJÍ

Z VAŠEHO VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY, BUDE TAKOVÁ ODPOVĚDNOST OMEZENÁ NA POPLATKY, KTERÉ JSTE SPOLEČNOSTI ORACLE ZAPLATILI ZA NEDOSTATEČNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY, KTERÉ VEDLY K VZNIKU ODPOVĚDNOSTI.

Pro objednávky zadané na základě rámcové smlouvy společnosti Hyperion platí následující podmínky také pro služby technické podpory, které jste si objednali.

Důvěrnost

Na základě vaší objednávky mohou mít strany přístup k informacím, které jsou pro druhou stranu důvěrné („důvěrné informace“). Každá ze stran se zavazuje zveřejnit pouze informace, které jsou nezbytné pro plnění povinností vyplývajících z vaší objednávky. Důvěrné informace se omezují na podmínky a ceny uvedené ve vaší objednávce a všechny informace, které jsou v okamžiku zveřejnění jasně označeny jako důvěrné.

Důvěrné informace jedné strany nezahrnují informace, které: (a) jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez zásahu nebo opomenutí druhé strany; (b) byly před zveřejněním v zákonném držení druhé strany a nebyly získány druhou stranou přímo ani nepřímo od zveřejňující strany; (c) byly zákonným způsobem sděleny druhé straně třetí stranou bez omezení jejich sdělení; nebo (d) byly nezávisle vyvinuty druhou stranou.

Každá ze stran se zavazuje zachovávat důvěrnost informací druhé strany po dobu tří let od data jejich zveřejnění. Každá ze stran se rovněž zavazuje zveřejňovat důvěrné informace pouze těm zaměstnancům nebo zástupcům, kteří jsou povinni je chránit před neoprávněným zveřejněním. Nic nebrání žádné ze stran zveřejnit podmínky nebo ceny uvedené ve vaší objednávce v jakémkoli soudním řízení vyplývajícím z vaší objednávky nebo v souvislosti s ní, ani zveřejnit důvěrné informace federálnímu nebo státnímu orgánu, pokud to vyžaduje zákon.

11. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Telefonní čísla a kontaktní informace naleznete na webových stránkách podpory společnosti Oracle [zde](#).