

# Rozsah služeb Technické podpory Oracle

Datum účinnosti: 7. listopadu 2014

## Obsah:

1. Přehled
2. Podmínky podpory
3. Podpora po dobu životnosti
4. Úrovně technické podpory společnosti Oracle
5. Dostupné doplňující služby podpory
6. Webové systémy technické podpory zákazníků
7. Nástroje používané k poskytnutí služeb podpory
8. Celosvětové postupy zabezpečení při podpoře zákazníků
9. Definice závažnosti
10. Specifická ustanovení pro podporu programů Hyperion a Agile
11. Kontaktní informace

## 1. PŘEHLED

Není-li uvedeno jinak, platí tyto podmínky technické podpory pro technickou podporu všech řad produktů společnosti Oracle.

„Vy“ a „Váš“ odkazuje na fyzickou nebo právnickou osobu, která si objednala technickou podporu od společnosti Oracle nebo autorizovaného prodejce.

Podmínkou poskytnutí technické podpory poskytované Oracle Support Services (OSS) popsané dále v těchto Podmínkách poskytování služeb Technické podpory Oracle je platná licence na všechny programy.

Technická podpora je poskytována v situacích (včetně problémů způsobených Vámi), které se prokazatelně vyskytují v aktuálně podporovaných verzích licencovaného programu Oracle, který nebyl změněn a který běží na certifikované konfiguraci hardwaru, databáze a operačního systému, jak je uvedeno ve Vaší objednávce nebo dokumentaci k programu.

Informace o verzích produktu a podporovaných platformách u všech programů Oracle s výjimkou programů Phase Forward a Nimbula, jsou dostupné prostřednictvím webových systémů zákaznické podpory společnosti Oracle uvedených v následující části Webové systémy podpory zákazníků. Informace o verzích produktu a podporovaných platformách pro programy Phase Forward a Nimbula vám budou zaslány písemně.

Společnost Oracle bude služby podpory poskytovat v souladu se Zásadami společnosti Oracle pro ochranu soukromí, které jsou k dispozici na adrese <http://www.oracle.com/html/services-privacy-policy-078833.html> a níže uvedenými Celosvětovými postupy společnosti Oracle pro zabezpečení při Zákaznické podpoře (*Oracle's Global Customer Support Security Practices*).

Odkazy na tyto Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle se mohou v dřívějších smlouvách týkajících se produktů společnosti Oracle nebo dodavatelů zakoupenými společnostmi Oracle, lišit (např. „Podmínky a ustanovení služeb Podpory softwaru“ (*Software Support Services Terms and Conditions*), „Podmínky služeb Údržby“ (*Maintenance Services Policy*), „podmínky podpory produktu“ (*product support policy*), „Podmínky Služeb Podpory“ (*Support Services Policy*), „Smlouva o Podpurné údržbě“ (*Support Maintenance Agreement*), Smlouvu o Údržbě a Technické podpoře“ (*Maintenance and Technical Support Agreement*), „Plán údržby a podpory 2.0“ (*Maintenance and Support Schedule 2.0*) nebo „Zásady služeb podpory držitelů licence“ (*Licensee Support Services Policy*).

Společnost Oracle může na základě svého svobodného rozhodnutí tyto podmínky technické podpory změnit, ale taková změna podmínek nezpůsobí podstatné snížení úrovně služeb poskytovaných podporovaným programům v průběhu období podpory (definováno dále), pro něž byly poplatky za technickou podporu zaplacený.

Porovnání těchto Podmínek poskytování služeb Technické podpory Oracle s předchozí verzí Podmínek poskytování služeb Technické podpory pro Software společnosti Oracle jsou uvedeny v příloženém dokumentu [Statement of Changes](#) (Seznam změn) (PDF).

## 2. PODMÍNKY PODPORY

### Poplatky za technickou podporu

Poplatky za technickou podporu jsou splatné ročně před obdobím podpory, pokud v příslušné objednávce, finančním plánu nebo platební smlouvě se společností Oracle nebo pobočkou Oracle není stanoveno jinak. Váš závazek k platbě (např. objednávka nákupu, probíhající platba nebo jiný schválený způsob platby) je nutný pro další zpracování Vaší objednávky technické podpory ve společnosti Oracle. Faktura bude vystavena až po přijetí Vašeho závazku k platbě a bude zaslána na Vámi stanovenou fakturační adresu. Nezaplacení bude mít za následek ukončení poskytování podpory. Technická podpora bude poskytována v souladu s podmínkami objednávky, na jejímž základě bude zakoupena; ovšem poplatky za technickou podporu splatné podle finančního plánu budou splatné v souladu s podmínkami a ustanoveními takového finančního plánu.

### Období podpory

Poskytování technické podpory začíná datem účinnosti objednávky, není-li v objednávce stanoveno jinak. Jestliže objednávka byla podána prostřednictvím služby Oracle Store, je datem účinnosti datum, kdy byla objednávka přijata společností Oracle. Není-li v dokumentech objednávky stanoveno jinak, podmínky technické podpory Oracle, včetně cen, se vztahují k dvanáctiměsíčnímu období technické podpory (dále jen „období podpory“). Žádné služby technické podpory objednané pro dané období podpory, ani s nimi spojené poplatky není možno stornovat, poplatky jsou nevratné. Společnost Oracle není povinna poskytovat technickou podporu po skončení období podpory.

### Sada licencí

Sada licencí se skládá ze (i) všech vašich licencí programů, včetně všech volitelných rozšíření\* (například Database Enterprise Edition a Enterprise Edition Options; Purchasing a Purchasing Options), Enterprise Manager\* (např. Database Enterprise Edition a Diagnostic Pack) nebo samoobslužného modulu\* (například Human Resources a Self-Service Human Resources), které jsou k těmto programům licencovány, nebo (ii) všech licencí programů, které sdílí stejný zdrojový kód\*\*, nebo (iii) v případě programů Crystal Ball stejných licencí k programu obsažených v jedné objednávce, (iv) pro programy Java Embedded Binary, všech distribuovaných jednotek programu/ů vnořených (*embedded*) do každého jednotlivého produktu Java Application Product v souladu se smlouvou Java Binary License and Redistribution Agreement (dále jen „BLRA“) uzavřené mezi vámi a společností Oracle, nebo (v), jestliže distribuujete programy Java Restricted Use Binary, nebo jestliže programy Java Embedded Binary v rámci programu Oracle Java Partner Initiative (dále jen „OJPI“), všechny licence koncového uživatele k programu/programům vnořených (*embedded*) nebo začleněných do balíku Java Application Product podle BLRA. Vývojové a demonstrační licence poskytnuté prostřednictvím programu Oracle Partner Network nebo Oracle Technology Network nejsou do definice sady licencí zahrnuty.

\* Podle údajů uvedených v ceníku společnosti Oracle

\*\* Programy sdílející stejný zdrojový kód jsou:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One 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

Jestliže jste Partner Oracle a koncovému uživateli poskytujete podporu prvního stupně (např. podle Embedded Software Licence („ESL“), Application Specific Full Use („ASFU“) nebo jakéhokoli jiného oprávnění od společnosti Oracle k poskytování podpory prvního stupně), sestává sada licencí ze

všech licencí koncových uživatelů k programům začleněným nebo obsaženým v balíku aplikací (*Application Package*) podle smlouvy ESL Distribution Agreement, ASFU Distribution Agreement nebo jiné smlouvy o distribuci uzavřené mezi Vámi a společností Oracle. Jestliže koncový uživatel má zároveň licence k plnému využití (*Full Use licences*), které přímo podporujete Vy, potom tyto licence k plnému využití musí být také podporovány se stejnou úrovní jako licence ASFU nebo ESL.

Jestliže podporu prvního stupně koncovému uživateli pro licence ASFU a licence pro plné využití poskytuje společnost Oracle, potom musí být jak licence ASFU, tak i licence pro plné využití podporovány se stejnou úrovní. Ovšem, jestliže podporu prvního stupně pro licence pro plné využití poskytuje koncovému uživateli společnost Oracle, zatímco vy poskytujete podporu prvního stupně pro licence ASFU, resp. ESL, potom licence nebudou považovány za licence náležející do stejné sady licencí podle podmínek odpovídající úrovně služeb společnosti Oracle.

### **Odpovídající úrovně služeb**

Při nákupu technické podpory musí být všechny licence v dané sadě licencí podporovány stejnou úrovní služeb technické podpory (například Software Update License & Support nebo nepodporováno). Pokud služby rozšíříte o Extended Support (*Prodlouženou podporu*), musíte si i nadále udržovat Software Update License & Support pro celou sadu licencí a s ohledem na dostupnost si musíte Extended Support zakoupit pro všechny licence dané verze programu, pokud Extended Support nakupujete pro jakoukoli licenci dané verze. Není možné podporovat jen část sady licencí; sada licencí musí být omezena ukončením všech nepodporovaných licencí. Budete požádáni, abyste ukončení licencí doložili příslušným ukončovacím dopisem.

### **Obnovení Technické podpory společnosti Oracle**

V případě, že technická podpora vyprší, nebo není zakoupena již při nákupu licencí, bude určen reaktivační poplatek. Reaktivační poplatek se vypočte následovně: a) jestliže technická podpora vypršela, bude reaktivační poplatek činit 150 % posledního poplatku za technickou podporu, který jste za příslušný program zaplatili; b) jestliže jste technickou podporu nikdy nezakoupili, bude reaktivační poplatek činit 150 % poslední zveřejněné ceníkové ceny za technickou podporu, která by byla účtována pokud by podpora pro dané programy byla původně objednána podle ceníkových zásad společnosti Oracle platných v okamžiku obnovení podpory. Reaktivační poplatek určený podle (a) bude poměrným způsobem upraven za období od vypršení technické podpory po datum jejího obnovení. Reaktivační poplatek určený podle (b) bude poměrným způsobem upraven za období od původní objednávky licence k programu.

Kromě výše uvedeného reaktivačního poplatku budete muset uhradit poplatek za technickou podporu za období podpory. Poplatek za technickou podporu bude vypočten následovně: (i) jestliže technická podpora vypršela, bude se výše poplatku za dvanáctiměsíční období podpory rovnat poslední výši ročního poplatku za technickou podporu, který jste pro příslušný program zaplatili; (ii) jestliže jste si technickou podporu pro daný program nikdy nezakoupili, bude se výše poplatku za technickou podporu rovnat výši, která by byla zaplacená v případě, že by podpora byla objednána zároveň s licencí k programu podle ceníkových zásad společnosti Oracle platných v okamžiku obnovení podpory. Reaktivační poplatek za technickou podporu uvedený výše v bodech (i) a (ii) může být upraven.

Jestliže jste v minulosti získali technickou podporu od oprávněného prodejce společnosti Oracle a nyní technickou podporu nakupujete přímo od společnosti Oracle, může dojít ke zvýšení reaktivačního poplatku nebo Vašeho poplatku za technickou podporu. Jestliže podpora nebude obnovena pro celou sadu licencí, nebo bude obnovena podpora pro část sady licencí z objednávky, bude postupováno podle zásad pro „Sadu licencí“, „Odpovídající úrovně služeb“ a „Ceny po snížení počtu licencí nebo úrovně technické podpory“.

### **Ceny po snížení počtu licencí nebo úrovně technické podpory**

Cena podpory se odvíjí od úrovně podpory a počtu licencí, pro něž je podpora objednána. V případě, že je ukončena platnost části sady licencí z jedné objednávky, nebo pokud bude snížena úroveň podpory, bude podpora pro zbývající licence z této objednávky licencí účtována podle ceníku technické podpory společnosti Oracle platného v době ukončení, resp. snížení počtu podporovaných licencí a cena bude snížena o standardní slevu. Cena za tuto podporu nepřevyší poplatky za předchozí období uhrazené jak za licence, jejichž podpora pokračuje, tak za licence, které byly ukončeny, nebo jejichž podpora byla ukončena, ale nebude snížena pod úroveň předchozích poplatků za podporu licencí, jejichž podpora zůstává zachována. Pokud objednávka licencí, obsahující licence, které jsou ukončovány, stanovovala i cenu dalších licencí, bude cena technické podpory pro všechny

tyto licence stanovena podle ceníku technické podpory Oracle platného v okamžiku snížení a tato cena bude snížena o příslušnou standardní slevu.

### **Zákaznické vázané balíčky aplikací**

Technická podpora jednotlivých programových modulů zákaznického balíčku nemůže být ukončena.

### **Nepodporované programy**

Zákazníci s nepodporovanými programy nemají právo pro nepodporované programy stahovat nebo obdržet aktualizace, opravné verze, opravy, telefonickou pomoc ani jiné služby technické podpory. Balení CD nebo programů zakoupených nebo stažených k vyzkoušení, použití s jinými podporovanými programy nebo zakoupenými či staženými ve funkci náhradních médií není možno použít k aktualizaci nepodporovaných programů.

### **Technické kontaktní osoby**

Stanovení kontaktní osoby pro technické záležitosti záleží výhradně na ujednání mezi vámi a OSS technické podpory daných programů. Vaše technické kontaktní osoby musí mít alespoň vstupní základní školení pro produkt a v případě potřeby i další školení odpovídající příslušné funkci nebo fázi implementace, specializovanému použití produktů anebo přechodu na jiné produkty. Aby vaše kontaktní osoby pro technické záležitosti mohly při řešení problémů pomáhat, resp. asistovat, společnosti Oracle při analýze a řešení požadavků na služby, musí mít odpovídající znalosti programů Oracle a prostředí, v němž jsou u vás provozovány. Aby vaše kontaktní osoba mohla společnosti Oracle při diagnostice problému a hledání jeho řešení asistovat, musí při předávání požadavku na služby tento problém znát a musí být schopna sdělit informace o problému. Aby nedošlo k přerušení služeb podpory, je nutné, abyste OSS neprodleně informovali, jestliže odpovědnost za technický kontakt bude přenesena na jinou osobu.

Při objednávce Software Update License & Support lze stanovit jednu (1) hlavní a čtyři (4) záložní osoby („technická kontaktní osoba“) pro sadu licencí, které budou sloužit jako kontaktní osoby pro styk s OSS. S každými 250 000 USD v čistých poplatcích za podporu sady licencí máte možnost určit další dvě (2) hlavní a čtyři (4) záložní technické kontaktní osoby. Hlavní technická kontaktní osoba odpovídá za (i) dohled nad předkládáním požadavků na služby a (ii) za vývoj a využívání postupů odstraňování potíží v rámci organizace. Záložní technické kontaktní osoby odpovídají za řešení uživatelských problémů. Za jmenování dalších technických kontaktních osob Vám může být naúčtován poplatek.

Společnost Oracle může kontrolovat požadavky na služby vznesené Vašimi technickými kontakty a může doporučit specifické školení, které může pomoci předcházet požadavkům na služby, které by po absolvování předmětného školení nevznikaly.

### **Aktualizace programů**

Aktualizací se rozumí vydání následné verze programu, kterou společnost Oracle podporovaným zákazníkům uvolní pro licence k programům, a to bez dalších licenčních poplatků s výjimkou případných zaslacích poplatků, za předpokladu, že jste si objednali nabídku technické podpory obsahující softwarovou aktualizaci těchto licencí v daném časovém období. Aktualizace neobsahují žádné verze, doplňky nebo jiné programy, které společnost Oracle licencuje samostatně. Aktualizace se poskytují, jsou-li k dispozici, (podle rozhodnutí společnosti Oracle) a aktualizace nemusejí obsahovat všechny dříve dostupné verze pro programy, které společnost Oracle zakoupila. Společnost Oracle nemá za povinnost žádné další programy, ani jejich funkce vyvíjet. Všechny vydané aktualizace Vám budou buď dodány, nebo zpřístupněny ke stažení. V případě dodávky obdržíte jednu kopii aktualizace pro každý podporovaný operační systém, pro něž byly objednány licence k programu. Za kopírování, stažení a instalaci aktualizací odpovídáte Vy.

### **Právo na zrušení technické podpory**

V některých případech může být nezbytné, aby společnost Oracle v rámci životního cyklu produktu určité verze programů přestala podporovat, a proto si společnost Oracle toto právo vyhrazuje. Ovšem pro verze programů, které jsou vysloveně uvedeny v Zásadách společnosti Oracle pro podporu po dobu životnosti (*Lifetime Support policy*), budou platit tyto Zásady pro podporu po dobu životnosti. Vyhrazujeme si právo na změnu informací o ukončení podpory.

### **Podpora první a druhé úrovně**

Požadujeme od Vás, abyste organizaci a procesy zavedli a udržovali tak, aby podpora první úrovně (*First Line Support*) podporovaných programů byla poskytována přímo uživatelům. Podpora First Line Support obsahuje zejména, ale nejen, (i) přímou odpověď uživatelům na jejich dotazy týkající se

výkonu, funkcí nebo provozu podporovaných programů, (ii) přímou odpověď uživatelům na dotazy týkající se problémů nebo vztahující se k podporovaným programům, (iii) diagnostiku problémů nebo otázek souvisejících s podporovanými programy a (iv) řešení problémů nebo otázek souvisejících s podporovanými programy.

Jestliže s přiměřeným úsilím nebudete schopni diagnostikovat nebo vyřešit problémy nebo otázky související s podporovanými programy, můžete se obrátit na Oracle a požádat o podporu druhé úrovně (*Second Line Support*). Měli byste vynaložit přiměřené úsilí na to, abyste společnosti Oracle poskytli odpovídající přístup (například přístup do souborů v úložištích, souborů protokolů nebo výtažků databází) potřebný k poskytnutí podpory *Second Line Support*, neposkytujte ovšem společnosti Oracle přístup k žádným zdravotním údajům, údajům o platebních kartách nebo jinak citlivým údajům, které vyžadují vyšší míru ochrany, než která je popsána níže v části Celosvětové postupy pro ochranu soukromí zákazníků.

Podpora druhé úrovně (*Second Line Support*) obsahuje zejména, ale nejen, (i) diagnostiku problémů nebo otázek souvisejících s podporovanými programy a (ii) vynaložení přiměřeného úsilí k vyřešení oznámených a ověřitelných chyb v podporovaných programech tak, aby tyto podporované programy vykonávaly ze všech podstatných hledisek funkce popsané v příslušné dokumentaci.

Společnost Oracle může kontrolovat požadavky na služby zaznamenané Vašimi technickými kontaktními osobami a může doporučit určité změny organizačního uspořádání a procesů, aby vám pomohla se zavedením výše uvedených doporučených standardních postupů.

### **Podmínky podpory specifické pro produkty třetích stran**

Abyste obdrželi technickou podporu, musíte zůstat v podporovaném prostředí – včetně aplikací a platform. Pokud některý dodavatel ukončí technickou podporu svých produktů, může být od Vás z důvodu pokračování v poskytování služeb technické podpory od společnosti Oracle, požadováno, abyste přešli na aktuální certifikovanou a podporovanou kombinaci produktu, aplikace, hardwarové platformy, prostředí, databáze anebo operačního systému.

### **Technická podpora pro vývojové a zkušební licence a licence koncových uživatelů**

Technická podpora pro vývojové a zkušební licence a licence koncových uživatelů je poskytována prostřednictvím Vašeho členství programu Oracle Partner Network. Než budete moci poskytovat technickou podporu pro program, který jste koncovému uživateli licencovali, musíte si pro daný program od společnosti Oracle kromě technické podpory, kterou můžete získat pro vývojové, resp. zkušební, licence, zakoupit technickou podporu a tuto trvale udržovat po dobu, po kterou budete technickou podporu koncovému uživateli poskytovat.

## **3. PODPORA PO DOBU ŽIVOTNOSTI**

Technická podpora po dobu životnosti (*Lifetime Support*) se skládá z následujících úrovní služeb:

- Podpora „Premier Support“ (označovaná, příp. uváděná v dokumentech objednávky také jako „Software Update License & Support“)
- Prodloužená podpora „Extended Support“ (je-li v nabídce)
- Udržovací podpora „Sustaining Support“

Popis služeb podpory úrovní „Premier Support“, „Extended Support“ a „Sustaining Support“ je obsažen v níže uvedené části Úrovně služeb technické podpory Oracle.

Jestliže bude nabízena, bude, s výjimkou případů popsaných dále, technická podpora „Premier Support“ k dispozici po dobu pěti let od data, kdy se daná verze programu Oracle stane obecně dostupnou. Bude-li nabízena, může být u určitých verzí technická podpora prodloužena o další tři roky ve formě prodloužené podpory „Extended Support“. S výjimkou níže uvedených případů je podpora „Extended Support“ zpoplatněna dodatečným poplatkem k poplatku za technickou podporu, který se platí za každé období podpory, pro něž bude podpora „Extended Support“ zakoupena.

Případně může být Podpora dále prodloužena formou udržovací technické podpory „Sustaining Support“ po celou dobu, po kterou budete udržovat technickou podporu svých licencí produktů Oracle.

Informace o konkrétních programech serverových technologií, na něž se vztahují nebo budou vztahovat Podmínky podpory po celou dobu životnosti, jsou uvedeny následujících dokumentech:

- Pro programy serverových technologií v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí technologických produktů“).
- Pro programy fusion middleware v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí Fusion Middleware“).
- Pro aplikační programy v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Applications”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí aplikací“).
- Pro maloobchodní programy v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí maloobchodních aplikací“).
- Pro software a operační systémy značky Sun v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí softwaru Sun a operačních systémů“).
- Pro verze programu Oracle Linux v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí Oracle Linux a Oracle VM“).
- Pro programy OFSS v dokumentu [“Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software”](#) (PDF) („Podmínky podpory po celou dobu životnosti: pokrytí programů Oracle Financial Services“).

**Výjimky** – Pro zákazníky s platnou podporou, kteří provozují:

1. **PeopleTools.** Program PeopleTools společnosti Oracle, který byl zakoupen ve spojení s určitou verzí aplikačního programu PeopleSoft, bude podporován po dobu podpory předmětné verze aplikačního programu. Opravy a certifikáty platformy pro sub-verze programu PeopleTools budou poskytovány po dobu dvanácti (12) měsíců po vydání následující sub-verze nebo od okamžiku, kdy společnost Oracle oznámí, že žádná další verze již nebude vydána; významné opravy (*Critical Patch Updates*) pro sub-verze programu PeopleTools mohou být poskytovány po dobu až 24 měsíců po vydání následující sub-verze.

Abyste i nadále, v případě, že budou nabízeny, mohli pro verze aplikačního programu PeopleSoft obdržet služby podpory úrovně Premier nebo Extended Support, musíte nainstalovat sub-verze programu PeopleTools. Instalace sub-verzí programu PeopleTools po vás může být vyžadována tehdy, bude-li to nutné k tomu, aby sub-verze odpovídala verzi technologií a produktů třetích stran podporovaných poskytovatelem takového produktu třetí strany.

Údržba aplikací PeopleSoft, která kromě jiného obsahuje obrázky, záplaty, vazby a údržbové balíčky může vyžadovat modernizaci (upgrade) na novější verzi programu PeopleTools.

Společnost Oracle si vyhrazuje právo na provedení změn v produktech třetích stran obsažených ve verzi programu PeopleTools, které kromě jiného zahrnují: (i) vyžadování novější verze produktů třetích stran, (ii) změnu způsobu, jakým jsou produkty třetích stran baleny a distribuovány a (iii) nahrazení nebo opravu jednoho nebo více produktů třetích stran.

2. **Oracle Database 11gR2.** Poplatek za prodlouženou podporu nebude účtován za období únor 2015 – leden 2016. V tomto období obdržíte podporu „Extended Support“ tak, jak je popsána dále v části Úrovně služeb technické podpory Oracle.
3. **Oracle Database 10gR2.** S výjimkou případů uvedených v následující tabulce bude prodloužená podpora „Extended Support“ poskytována podle ceníku platného v období srpen 2013 – červenec 2015. Prodloužená podpora „Extended Support“ bude omezena pouze na opravy chyb stupně závažnosti (*Severity*) 1. Důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.

Pro zákazníky, kteří systém Oracle Database 10gR2 na:

Platforma	
Fujitsu BS200	Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za období od srpna 2010 do července 2014
HP OpenMVS na Itanium	Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za období od srpna 2010 do července 2015. V období od srpna 2015 do července 2017 bude prodloužená podpora

	Extended Support i nadále dostupná, ale za aktuálně platné poplatky. V tomto období bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.
IBM z/OS	Od července 2013 bude prodloužená podpora Extended Support i nadále dostupná za aktuálně platné poplatky. Prodloužená podpora Extended Support bude omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.
Linux Itanium a Windows Itanium	V období od srpna 2013 do prosince 2015 bude prodloužená podpora Extended Support i nadále dostupná za aktuálně platné poplatky za prodlouženou podporu Extended Support. V tomto období bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.

4. **HP-UX a procesor Itanium-2.** Na zákazníky provozující podporované verze programů společnosti Oracle na certifikovaných verzích OS HP-UX na platformách založených na procesoru Itanium-2 se vztahují následující výjimky z prodloužené podpory „Extended Support“.

Verze programu	
Oracle Database 10gR2	Prodloužená podpora Extended Support bude za aktuálně platné poplatky za prodlouženou podporu Extended Support dostupná do prosince 2015. V období od srpna 2013 do prosince 2015 bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.
Oracle Database 11gR1	Prodloužená podpora Extended Support bude za aktuálně platné poplatky za prodlouženou podporu Extended Support dostupná do prosince 2015. V období od září 2015 do prosince 2015 bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.
Oracle Database 11gR2	Prodloužená podpora Extended Support bude za aktuálně platné poplatky za prodlouženou podporu Extended Support dostupná do prosince 2020. V období od února 2018 do prosince 2020 bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.
WebLogic Server 9.2	Prodloužená podpora Extended Support bude za aktuálně platné poplatky za prodlouženou podporu Extended Support dostupná do prosince 2015. V období od prosince 2013 do prosince 2015 bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.
Tuxedo 9.1	Prodloužená podpora Extended Support bude za aktuálně platné poplatky za prodlouženou podporu Extended Support dostupná do prosince 2015. V období od července 2014 do prosince 2015 bude prodloužená podpora Extended Support omezena na opravy Stupně závažnosti ( <i>Severity</i> ) 1; důležité aktualizace nebudou zpřístupňovány.

5. **Oracle e-Business Suite:**

- a) **Prodloužená podpora „Extended Support“ pro Oracle e-Business Suite:** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude pro jednotlivé verze programu odpuštěn takto:

<u>Verze programu</u>	<u>Období odpuštění poplatku za prodlouženou podporu Extended Support</u>
Oracle e-Business Suite 12.0	únor 2012 – leden 2015
Oracle e-Business Suite 12.1	leden 2017 – prosinec 2019

- b) **Udržovací podpora „Sustaining Support“ pro Oracle e-Business Suite 11.5.10:** V rámci udržovací podpory „Sustaining support“ pro Oracle e-Business Suite 11.5.10 bude společnost Oracle v období prosinec 2013 až prosinec 2015 nadále poskytovat: opravy Stupně závažnosti (*Severity*) 1, aktualizace formuláře United States Tax Form 1099 pro daňové roky 2013 a 2014 a dále aktualizace daní ze mzdy pro níže uvedené státy a roky:

<u>Stát</u>	<u>Daňový rok 2013</u>	<u>Daňový rok 2014</u>
USA a Kanada	1. ledna 2013 – 31. prosince 2013	1. ledna 2014 – 31. prosince 2014
Velká Británie	nebude	6. dubna 2013 – 5. dubna 2014
Austrálie	nebude	1. července 2013 – 30. června 2014

6. **PeopleSoft Enterprise 9.0, resp. PeopleSoft Enterprise 9.1:** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn po celé období prodloužené podpory.
7. **JD Edwards EnterpriseOne a JD Edwards World:**
- Verze **JD Edwards EnterpriseOne 9.0, JD Edwards EnterpriseOne 9.0 Update 2 (tj. 9.0.2), resp. JD Edwards EnterpriseOne 9.1:** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za celé období prodloužené p podpory Extended Support. Období prodloužené podpory jsou uvedena v dokumentu Podmínky podpory po dobu životnosti (*Lifetime Support policy*).
  - JD Edwards World A9.1:** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za období květen 2013 – duben 2015.
  - JD Edwards World A9.2, JD Edwards World A9.2.1, resp. JD Edwards World A9.3:** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za celé období prodloužené p podpory Extended Support. Období prodloužené podpory jsou uvedena v dokumentu Podmínky podpory po dobu životnosti (*Lifetime Support policy*).
8. **Oracle Portal 11gR1 a Oracle Discoverer 11gR1 (Oracle Fusion Middleware):** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za období červenec 2014 – červen 2015.
9. **Oracle Exdata Storage Server Software 11.2 (verze 11.2.3.2.2 a vyšší):** Poplatek za prodlouženou podporu Extended Support bude odpuštěn za období říjen 2014 – září 2015.
10. **Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0 udržovací podpora:** V rámci udržovací podpory Sustaining support pro produkty Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0 bude společnost Oracle do 31. prosince 2014 poskytovat opravy Stupně závažnosti (*Severity*) 1.

#### 4. ÚROVNĚ TECHNICKÉ PODPORY společnosti ORACLE

##### Software Update License & Support

Pro verze programů ve fázi „Premier Support“ technické podpory společnosti Oracle po dobu životnosti bude poskytována služba „Software Update License & Support“. Služba Software Update License & Support sestává z:

- Aktualizace programů, oprav, bezpečnostních upozornění a významných oprav
- Daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů (dostupnost se může lišit v jednotlivých státech, resp. pro jednotlivé programy)
- Aktualizačních skriptů
- Certifikace s většinou nových produktů/verzí třetích stran
- Hlavních verzí produktů a technologií, které obsahují všeobecné údržbové verze, vybrané



funkční verze a aktualizaci dokumentace

- Pomoci s požadavky služeb poskytované nepřetržitě (24 hodin denně/7 dní v týdnu)
- Přístupu k portálu My Oracle Support (webové systémy nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby, není-li uvedeno jinak
- Držitelé platných licencí pro MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription nebo MySQL Standard Edition Annual Subscription (dále jen „MySQL Subscription“) mohou služby Software Update License & Support (dále jen „SULS“) pro MySQL Community Edition,\* s tou výjimkou, že SULS pro MySQL Community Edition neobsahuje Aktualizace žádného druhu. MySQL Community Edition nemůže obsahovat všechny funkce programů obsažených v MySQL Subscription. (\*Community Edition označuje MySQL licencované podle licence GPL).
- Služba Software Update License & Support (dále jen „SULS“) je pro Oracle VM VirtualBox Enterprise omezena na [zde](#) uvedené platformy. SULS není dostupná pro funkce Oracle VM Virtual Box Enterprise, které jsou označeny jako pokusné; tyto funkce jsou uvedeny v Uživatelské příručce Oracle VM VirtualBox umístěné [zde](#).
- Přístupu ke službám Platinum Services, které jsou popsány na: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

Služba Software Update Licence & Support pro program Audit Vault and Database Firewall (dříve: programy Database Firewall a Database Firewall Management Server) sestává z:

- Výše popsané služby Software Update Licence & Support
- Nepřetržitý (24x7) přístup ke službě Oracle Unbreakable Linux Network
- Ověření hardwaru<sup>1</sup>
- Aplikace oprav na starší verze (*backport*) s využitím obchodně odůvodněného úsilí pro jakoukoli verzi programu Oracle Linux vydanou společností Oracle, a to po období šesti (6) měsíců od data všeobecného uvolnění následující verze programu Oracle Linux; rozvrh služby Backport je k dispozici na adrese: <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Poznámky:

1. Ověření pro hardware bude poskytováno po dobu prvních šesti (6) roků od data, kdy daná verze programu Oracle Linux bude všeobecně dostupná. Po šesti (6) letech může být ověření hardwaru poskytnuto na základě rozhodnutí společnosti Oracle, ale společnost Oracle nebude mít žádnou povinnost takové ověření poskytnout.

Omezená podpora Software Update License & Support bude k dispozici pro programy Phase Forward (tj. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), inForm a LabPas). Tato omezená podpora Software Update License & Support bude sestávat z:

- Aktualizací a oprav programů, bezpečnostních výstrah a kritických záplat
- Asistence při požadavcích na služby v průběhu běžné pracovní doby
- Možnosti on-line zadání požadavku na služby podle popisu v následujícím odkazu: <http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

### **Prodloužená podpora - Extended Support**

Prodloužená podpora „Extended Support“ může být poskytována pro určité verze programů společnosti Oracle po vypršení období podpory „Premier Support“. Jestliže je prodloužená technická podpora „Extended Support“ nabízena, je obecně dostupná po dobu tří let od uplynutí období podpory „Premier Support“ a je určena pouze pro poslední opravnou verzi programu. Nebude-li v této části uvedeno jinak, bude služba „Software Update License & Support“ omezena na následující položky:

- Aktualizace programů, oprav, bezpečnostních upozornění a významných oprav
- Daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů (dostupnost se může lišit v jednotlivých státech, resp. pro jednotlivé programy)
- Aktualizační skripty (dostupnost se pro jednotlivé programy může lišit)
- Hlavní verze produktů a technologií, které obsahují všeobecné údržbové verze, vybrané funkční verze a aktualizaci dokumentace
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné

- podpory zákazníků) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Přístup ke službám Platinum podle popisu uvedeného na:  
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services.policies-1652886.pdf>
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Služba prodloužené podpory „Extended Support“ nezahrnuje:

- Certifikace pro nové produkty/verze třetích stran

*Prodloužená podpora Extended support pro Java SE* – verze programu Java SE, pro které může být prodloužená podpora Extended Support poskytována, obdrží službu Java SE Support omezenou na následující:

- Opravy chyb, bezpečnostní opravy a podružné aktualizace
- Nástroje pro modernizaci (upgrade)
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

*Prodloužená podpora Extended support pro Oracle Linux* – pro programy Oracle Linux není prodloužená podpora Extended Support poskytována.

### **Udržovací podpora „Sustaining Support“**

Udržovací podpora „Sustaining Support“ bude poskytována po vypršení období podpory „Premier Support“. Protože verze programů podporované v rámci Sustaining support již nejsou plně podporovány, mohou být informace a znalosti těchto verzí omezené. Rovněž může být omezena dostupnost hardwarových systémů pro běh těchto verzí programů. Pro verze programů, pro něž může být udržovací podpora „Sustaining Support“ poskytována, bude poskytována služba „Software Update License & Support“ omezená na následující položky s níže uvedenými výjimkami:

- Aktualizaci programů, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizací významných oprav vytvořených v době platnosti podpory „Premier Support“ a v době platnosti prodloužené podpory „Extended Support“ (byly-li nabízeny a výhradně po uplynutí období prodloužené podpory „Extended Support“).
- Daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů vytvořené v době platnosti podpory „Premier Support“ a „Extended Support“ (dostupnost se může lišit v jednotlivých státech, resp. pro jednotlivé programy), byly-li nabízeny a výhradně po uplynutí období prodloužené podpory „Extended Support“
- Aktualizační skripty vytvořené v době platnosti podpory „Premier Support“ a „Extended Support“, byly-li nabízeny a výhradně po uplynutí období prodloužené podpory „Extended Support“
- Hlavní verze produktů a technologií, které obsahují všeobecné údržbové verze, vybrané funkční verze a aktualizaci dokumentace
- Z obchodních hledisek přiměřenou pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line zadání požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Udržovací podpora „Sustaining Support“ nezahrnuje:

- Nové aktualizace programů, opravy, bezpečnostní upozornění ani aktualizace významných oprav
- Nové daňové aktualizace ani aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů
- Nové aktualizací skripty
- Certifikaci pro nové produkty/verze třetích stran
- Závazek týkající se odpovědi do 24 hodin, ani směrnice pro odpovědi týkající se požadavku na službu stupně závažnosti 1, který je definován níže v části Stupně závažnosti
- Dříve uvolněné opravy ani aktualizace, které již společnost Oracle nepodporuje.

*Udržovací podpora Sustaining support pro Oracle Linux* – pro verze programu Oracle Linux, pro které je možná udržovací podpora „Sustaining Support“ bude poskytována služba „Software Update License & Support“ omezená na následující položky:

- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line zadání požadavků na služby
- Nepřetržitého (24 x 7) přístupu k Oracle Unbreakable Linux Network
- Přístup k opravám a bezpečnostním upozorněním vytvořeným v období podpory „Premier Support“

Udržovací podpora „Sustaining Support“ pro programy Oracle Linux nezahrnuje:

- Přístup k novým opravám a bezpečnostním upozorněním
- Závazek týkající se odpovědi do 24 hodin, ani směrnice pro odpovědi týkající se požadavku na službu stupně závažnosti 1, který je definován níže v části Stupně závažnosti
- Certifikaci hardwaru
- Aplikaci oprav na starší verze (backport)

*Udržovací podpora Sustaining support pro Java SE* – verze programu Java SE, pro které může být udržovací podpora „Sustaining Support“ poskytována, obdrží službu Java SE Support omezenou na následující:

- Podružné aktualizace programů, opravy chyb a bezpečnostní opravy vytvořené v době platnosti podpory „Premier Support“ a prodloužené podpory „Extended Support“ (byly-li nabízeny a výhradně po uplynutí období prodloužené podpory „Extended Support“).
- Aktualizační nástroje vytvořené v době platnosti podpory „Premier Support“ a prodloužené podpory „Extended Support“ (byly-li nabízeny a výhradně po uplynutí období prodloužené podpory „Extended Support“).
- Z obchodních hledisek přiměřenou pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line zadání požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Udržovací podpora „Sustaining Support“ pro verze programů Java SE nezahrnuje:

- Nové podružné aktualizace ani opravy programů ani bezpečnostní opravy
- Nové nástroje pro modernizaci (upgrade)
- Závazek týkající se odpovědi do 24 hodin ani směrnice pro odpovědi týkající se požadavku na službu stupně závažnosti 1, který je definován níže v části Stupně závažnosti
- Dříve uvolněné opravy ani aktualizace, které společnost Oracle již nepodporuje.

*Udržovací podpora Sustaining support pro program Nimbula* – verze programu Nimbula, pro které může být udržovací podpora „Sustaining Support“ poskytována, obdrží službu „Software Update License & Support“ omezenou na následující položky:

- Přístup ke stávajícím aktualizacím a opravám (tj. nové aktualizace ani opravy nebudou poskytovány).
- Pomoc s požadavky na služby poskytovanou v obvyklé pracovní době.
- Možnosti zadání požadavků na služby prostřednictvím adresy elektronické pošty: [Nimbula-Support\\_VWV@oracle.com](mailto:Nimbula-Support_VWV@oracle.com)
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Udržovací podpora „Sustaining Support“ pro verze programu Nimbula nezahrnuje:

- Přístup k novým aktualizacím a opravám programu
- Závazek týkající se odpovědi do 24 hodin ani směrnice pro odpovědi týkající se požadavku na službu stupně závažnosti 1, který je definován níže v části Stupně závažnosti

### **Služby podpory Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support**

Služby podpory Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support jsou dostupné pro následující druhy programů (společně označované „Oracle Communications Network Software“): Oracle Communications EAGLE, Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management a Oracle Communications Subscriber Data Management. Služby podpory Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support sestávají z následujících položek:

- Aktualizace programů, opravy, bezpečnostní upozornění a závažné opravy.
- Ověření s většinou nových výrobků/verzí třetích stran (může se lišit v závislosti na programu)
- Vzdálená instalace sady Oracle Communications Network Software
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line zadání požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Výhradně v rámci služeb podpory Oracle Communications Network Software Premier Support bude vynaloženo odpovídající úsilí k reakci na požadavek na služby ve lhůtě pro reakci (*Response Time*) uvedené v následující tabulce, ovšem nedodržení uvedené lhůty ze strany společnosti Oracle nebude znamenat porušení smlouvy společností Oracle. Tyto údaje jsou pouze informativní a společnost Oracle si vyhrazuje právo na jejich změnu.

<b>Stupeň závažnosti</b> <i>Severity Level</i>	<b>Lhůta pro reakci<sup>1</sup></b>	<b>Lhůta pro vzdálené obnovení<sup>1</sup></b>	<b>Lhůta pro vyřešení<sup>1</sup></b>
Stupeň 1	15 minut	6 hodin	30 kalendářních dnů
Stupeň 2	15 minut	48 hodin	30 kalendářních dnů
Stupeň 3	nestanovena	nestanovena	180 kalendářních dnů

1. Pro účel výše uvedené tabulky platí následující definice:

- Lhůta pro reakci – čas, který uplyne mezi vytvořením vašeho požadavku na služby a první odpovědí společnosti Oracle
- Lhůta pro vzdálené obnovení – čas, který uplyne od okamžiku, kdy společnost Oracle získá vzdálený přístup k příslušnému programu, do okamžiku, kdy Vám společnost Oracle oznámí, že nabízí řešení. Lhůta pro vzdálené obnovení neplatí pro případy, kdy je požadována změna kódu programu.
- Lhůta pro vyřešení – čas, který uplyne od vytvoření vašeho požadavku na služby do vyřešení vašeho problému.

Pro určité verze programů systému Oracle Communications Network Software může být poskytována udržovací podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support. Tato podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support sestává z:

- Aktualizací programů.
- Oprav, bezpečnostních upozornění a závažných oprav vytvořených v období podpory Oracle Communications Network Software Premier Support
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálu My Oracle Support (webovým systémům nepřetržitě (24/7) dostupné podpory zákazníků) včetně možnosti on-line zadání požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Udržovací podpora Oracle Communications Network Software Sustaining Support neobsahuje:

- Nové aktualizace programů ani bezpečností upozornění.
- Vzdálenou instalaci sady Oracle Communications Network Software
- Ověření s novými výrobky/verzemi třetích stran
- Výše uvedené Lhůty pro reakci

## 5. DOSTUPNÉ DOPLŇUJÍCÍ SLUŽBY PODPORY

### Balíček podpory Incident Server Support Package

Služba Incident Server Support poskytuje webovou technickou podporu pro jednotlivé servery v balíčcích po 10 požadavcích na služby pro období 12 měsíců. Jakékoli nevyužité požadavky na služby na konci uvedeného období vyprší. Služba Incident Server Support může být pro program zakoupena pouze při prvotním nákupu licence k programu, a je-li zakoupena, může být obnovena pro další období podpory, bude-li pro dané období a licenci k programu nabízena služba podpory Premier Support. Chcete-li získat službu „Software Update License & Support“, budou se na ni v takovém případě vztahovat podmínky společnosti Oracle pro reaktivaci, aktuálně platné v době obnovení platnosti. Podpora Incident Server Support je k dispozici pro následující omezené sady produktů, a to pro všechny platformy:

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

- Oracle Application Incident Server Support Package: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition a Internet Application Server Java Edition

Balíček podpory Incident Server Support zahrnuje:

- 10 požadavků na služby
- Přístup k portálu My Oracle Support (webový systém nepřetržitě (24 x 7) technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Přístup k opravám softwaru a sadám oprav, jež jsou k dispozici pro stažení

Požadavky na služby vyžadující řešení chyby v programu nebudou do celkového počtu vznesených požadavků započítávány. Váš přístup ke službám Incident Server Support, včetně My Oracle Support skončí buď (i) vypršením obdobím podpory, nebo (ii) vyřešením posledního požadavku na služby, podle toho, co nastane dříve. Balíčky služeb Incident Server Support Package neobsahují aktualizace a nemohou být využity, zakoupeny ani prodávány ve spojení s jinou nabídkou služeb podpory.

Jestliže balíček služeb Incident Server Support Package obnovujete, bude poplatek za obnovení určen podle aktuálního ceníku balíčků služeb Incident Server Support Package společnosti Oracle platného v okamžiku obnovení. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na balíčky služeb Incident Server Support Package se nevztahují ustanovení o Obnovení služeb technické podpory společnosti Oracle (*Reinstatement of Oracle Technical Support*).

#### **Podpora Oracle Java Development Tools Support**

Služba podpory Oracle Java Development Tools Support je dostupná pro následující programy: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse a Oracle JDeveloper (stažený ze sítě Oracle Technology Network po 28. červnu 2005). Jestliže si službu podpory Oracle Java Development Tools Support zakoupíte, obdržíte podporu pro všechny výše uvedené programy.

Služba podpory Oracle Java Development Tools Support sestává z:

- Přístupu k záplatám a opravám
- Nepřetržitě dostupné, po 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pomoci s požadavky na služby
- Přístupu k portálu My Oracle Support (webový systém nepřetržitě (24 x 7) technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

Služba podpory Oracle Java Development Tools Support neobsahuje modernizaci (upgrade) na nové verze programů. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu.

#### **Podpora Oracle Solaris Development Tools Support**

Služba podpory Oracle Solaris Development Tools Support je dostupná pro následující programy: Oracle Solaris Studio a Oracle Solaris Studio Express. Jestliže si službu podpory Oracle Solaris Development Tools Support zakoupíte, obdržíte podporu pro všechny výše uvedené programy.

Služba podpory Oracle Solaris Development Tools Support sestává z:

- Přístupu k záplatám a opravám
- Nepřetržitě dostupné, po 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pomoci s požadavky na služby
- Přístupu k portálu My Oracle Support (webový systém nepřetržitě (24 x 7) technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

Služba podpory Oracle Solaris Development Tools Support neobsahuje modernizaci (upgrade) na nové verze programů, ani přístup k aktualizacím, opravám nebo záplatám Oracle Solaris. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu.

#### **Podpora Oracle Application Development Framework Essentials Support**

Služba podpory Oracle Application Development Framework Essentials Support je dostupná pro verze programu Oracle Application Development Framework Essentials (ADF). Služba podpory Oracle Application Development Framework Essentials Support sestává z:

- Přístupu k záplatám a opravám
- Nepřetržitě dostupné, po 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pomoci s požadavky na služby

- Přístupu k portálu My Oracle Support (webový systém nepřetržitě (24 x 7) technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

Služba podpory Oracle Application Development Framework Essentials Support neobsahuje modernizaci (upgrade) na nové verze programů. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu.

#### **Podpora Java SE Support**

Služba podpory Java SE Support je dostupná pro verze programů Java SE. Služba podpory Java SE Support sestává z:

- Oprav chyb, bezpečnostních oprav a podružných aktualizací
- Nástrojů pro modernizaci (upgrade)
- Nepřetržitě dostupné, po 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pomoci s požadavky na služby
- Přístupu k portálu My Oracle Support (webový systém nepřetržitě (24 x 7) technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

Jestliže zakoupíte podporu Java SE Support, budou výše popsané služby představovat podporu licencí, které jste zakoupili samostatně. Opravy chyb, bezpečnostní opravy a podružné aktualizace, které získáte v rámci výše popsaných služeb, budou poskytovány podle podmínek příslušného licenčního ujednání, které přijmete stažením, resp. instalací programu Java SE. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu.

#### **Podpora NoSQL Database Community Edition Support**

Služba podpory NoSQL Database Community Edition Support je dostupná pro verze programu NoSQL Database Community Edition. Služba podpory NoSQL Database Community Edition Support sestává z:

- Přístupu k záplatám, opravám.
- Nepřetržitě dostupné, po 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pomoci s požadavky na služby
- Přístupu k portálu My Oracle Support (webovému systému nepřetržitě (24 x 7) technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

Služba podpory NoSQL Database Community Edition Support neobsahuje modernizace (upgrade) na nové verze programu. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu.

#### **Balíčky požadavků na služby (Service Request Packages)**

Balíčky požadavků na služby jsou určeny pro členy programu Oracle Partner Network. Balíčky požadavků na služby poskytují webovou technickou podporu v balíčcích po 10 nebo 25 požadavcích na služby, ale neobsahují aktualizace a nejsou dostupné pro všechny programy. Informace o dostupnosti pro jednotlivé programy získáte ve vašem středisku OPN Interaction Center (<http://partner.oracle.com/>).

Balíčky požadavků na služby platí jeden rok od data zakoupení. Jakékoli nevyužité požadavky na služby vyprší buď (i) koncem takového ročního období nebo (ii) uplynutím vašeho období členství v programu OPN, pokud své členství neobnovíte, a to podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Přístup k zadání požadavku na služby bude zablokován v okamžiku, kdy bude vyřešen poslední požadavek na služby.

#### **Služby podpory Oracle Priority Support**

Zakoupíte-li si v rámci Vaší objednávky služby podpory Oracle Priority Support, bude Vám společnost Oracle poskytovat služby podpory Oracle Priority Support, které jsou popsány v dokumentu <http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/priority-support-2332207.pdf>.

#### **Aktualizace severoamerických předpisů pro daň z příjmů**

Aktualizace severoamerických předpisů pro daň z příjmů je dostupná pro následující verze programů PeopleSoft HRMS Payroll for North America: 8.8 Service Pack 1, 8.9 a 9.0. Zákazníci, kteří si zakoupí Aktualizaci severoamerických předpisů pro daň z příjmů obdrží jeden (1) kalendářní rok daňových aktualizací pro příslušnou verzi programu PeopleSoft HRMS Payroll for North America. Aktualizace

severoamerických předpisů pro daň z příjmů je dostupná pouze v následujících státech: Spojené státy, Kanada a Portoriko.

Abyste si mohli zakoupit Aktualizaci severoamerických předpisů pro daň z příjmů, musí být vaše licencované programy PeopleSoft HRMS Payroll for North America aktuálně podporovány službou „Software Update License & Support“. Aktualizace severoamerických předpisů pro daň z příjmů bude dodávána prostřednictvím služby portálu My Oracle Support.

Aktualizaci severoamerických předpisů pro daň z příjmů pro příslušné verze programu PeopleSoft HRMS Payroll for North America může být zakoupena následovně: (i) do prosince 2017 pro verze programu 8.9 a 9.0 a (ii) do prosince 2016 pro verzi programu 8.8 Service Pack 1. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na Aktualizaci severoamerických předpisů pro daň z příjmů se nevztahují ustanovení o Obnovení služeb podpory (*Reinstatement policies*).

### **Celosvětová aktualizace předpisů pro daň z příjmů**

Celosvětová aktualizace předpisů pro daň z příjmů je dostupná verzi 8.9 programu PeopleSoft HRMS Global Payroll. Zákazníci, kteří si zakoupí Celosvětovou aktualizaci předpisů pro daň z příjmů obdrží jeden (1) kalendářní rok daňových aktualizací pro verzi 8.9 programu PeopleSoft HRMS Global Payroll. Celosvětová aktualizace předpisů pro daň z příjmů je dostupná pouze v následujících státech: Austrálie, Nový Zéland, Španělsko, Francie, Mexiko, Velká Británie a Indie.

Abyste si mohli zakoupit Celosvětovou aktualizaci předpisů pro daň z příjmů, musí být váš licencovaný program PeopleSoft HRMS Global Payroll aktuálně podporován službou „Software Update License & Support“. Celosvětová aktualizace předpisů pro daň z příjmů bude dodávána prostřednictvím služby portálu My Oracle Support.

Celosvětovou aktualizaci předpisů pro daň z příjmů může být zakoupena až po dva (2) roky od dostupnosti udržovací podpory Sustaining Support pro verzi 8.9 programu PeopleSoft HRMS Global Payroll. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na Celosvětovou aktualizaci předpisů pro daň z příjmů se nevztahují ustanovení o Obnovení služeb podpory (*Reinstatement policies*).

### **Aktualizace finanční legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10**

Aktualizace finanční legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 je dostupná pro Oracle E-Business Suite release 11.5.10 souhrnná aktualizace (*cumulative update*) 2. Jestliže si tyto služby zakoupíte, obdržíte jeden (1) kalendářní rok aktualizací finanční legislativy a opravy Stupně závažnosti (*Severity*) 1 pro verzi Oracle E-Business Suite 11.5.10.

Abyste mohli Aktualizaci finanční legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 získat, musí být váš licencovaný systém Oracle E-Business Suite podporován podporou Software Update License & Support.

Služba Aktualizace finanční legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 sestává ze tří (3) stupňů, které mohou být zakoupeny samostatně. Tyto Stupně jsou:

**Stupeň 1 (Tier 1)** – Stupeň 1 sestává z oprav, záplat a aktualizací stupně závažnosti 1 a aktualizací formuláře United States Tax Form 1099 pro daný daňový rok / daňové roky. Stupeň 1 je v současné době - do prosince 2015 – zákazníkům využívajícím služby podpory Software Update License & Support dostupný v rámci udržovací podpory Sustaining Support bez navýšení poplatku. Další informace naleznete v části Podpora po dobu životnosti.

**Stupeň 2 (Tier 2)** - Stupeň 2 sestává z oprav, záplat a aktualizací stupně závažnosti 1 a aktualizací formuláře United States Tax Form 1099 pro daný daňový rok / daňové roky a aktualizací finanční legislativy pro následující státy: Spojené státy, Kanada, Mexiko, Velká Británie, Francie, Itálie, Nizozemí, Německo, Švýcarsko, Jihoafrická republika, Španělsko, Saúdská Arábie, Spojené Arabské emiráty, Bahrajn, Kuvajt, Austrálie, Japonsko, Čína a Jižní Korea. Jestliže si Stupeň 2 zakoupíte, bude poplatek za tyto služby určen podle aktuálního poplatku za Stupeň 2.

**Stupeň 3 (Tier 3)** - Stupeň 3 sestává z oprav, záplat a aktualizací stupně závažnosti 1 a aktualizací formuláře United States Tax Form 1099 pro daný daňový rok / daňové roky a aktualizací finanční legislativy pro následující státy: Spojené státy, Kanada, Mexiko, Velká Británie, Francie, Itálie,

Nizozemí, Německo, Švýcarsko, Jihoafrická republika, Španělsko, Saúdská Arábie, Spojené Arabské emiráty, Bahrajn, Kuvajt, Austrálie, Japonsko, Čína a Jižní Korea a pro další státy uvedené na stránkách [My Oracle Support](#) (tj. „Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10“ [[Doc ID 1597513.1](#)]). Jestliže si Stupeň 3 zakoupíte, bude poplatek za tyto služby určen podle aktuálního poplatku za Stupeň 3.

Informace o aktualizacích finanční legislativy a státech, na které se vztahuje, jsou dostupné na stránkách [My Oracle Support](#) (tj. „Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10“ [[Doc ID 1597513.1](#)]). Aktualizace finanční legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 budou dodávány prostřednictvím My Oracle Support.

Pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 platí následující:

- Společnost Oracle nebude poskytovat aktualizace finanční legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 ani dříve ani v širším rozsahu, než bude dostupné v, resp. pro, jakoukoli následující verzi Oracle E-Business Suite (např. Oracle E-Business Suite release 12 nebo vyšší).
- Aktualizace finanční legislativy pro konkrétní státy (lokalizované aktualizace) poskytované v rámci Stupně 2 a Stupně 3 budou dostupné pouze tehdy, pokud takové lokalizované aktualizace budou dostupné i pro následující verzi sady Oracle E-Business Suite. V případě, že lokalizované verze budou poskytovány pro další státy v následující verzi sady Oracle E-Business Suite, nebudou již tyto lokalizované aktualizace pro další státy poskytovány pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10.
- Vzhledem ke změnám architektury a dalším změnám v dalších verzích sady Oracle E-Business Suite vůči verzi Oracle E-Business Suite 11.5.10, nemusí společnost Oracle pro verzi Oracle E-Business Suite 11.5.10 poskytovat všechny lokalizované aktualizace, které budou dostupné v další verzi sady Oracle E-Business Suite.

Jestliže bude obnovovat aktualizace finanční legislativy pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10, bude váš obnovovací poplatek za tyto služby určen podle aktuálního ceníku platného v okamžiku obnovy. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na Aktualizaci finanční legislativy pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10 se nevztahují výše uvedená ustanovení o Obnově služeb podpory (*Reinstatement policies*).

#### **Aktualizace mzdové legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10**

Aktualizace mzdové legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 je dostupná pro verzi Oracle E-Business Suite release 11.5.10 souhrnná aktualizace (*cumulative update*) 2. Zákazníci, kteří si Aktualizaci mzdové legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 zakoupí, obdrží jeden (1) kalendářní rok aktualizací mzdové legislativy pro verzi Oracle E-Business Suite 11.5.10.

Abyste mohli Aktualizaci mzdové legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 získat, musí být váš licencovaný systém Oracle E-Business Suite podporován podporou Software Update License & Support.

Aktualizace mzdové legislativy pro Oracle E-Business Suite 11.5.10 je dostupná pro následující státy a roky:

<b>Stát</b>	<b>Daňový rok 2014</b>	<b>Daňový rok 2015</b>
Austrálie	viz poznámku č. 1 níže	1. červenec 2014 – 30. červen 2015
Velká Británie	viz poznámku č. 1 níže	6. duben 2014 – 5. duben 2015
Spojené státy	viz poznámku č. 1 níže	1. leden 2015 – 31. prosinec 2015
Kanada	viz poznámku č. 1 níže	není
Indie	1. duben 2013 – 31. březen 2014	1. duben 2014 – 31. březen 2015
Japonsko	1. leden 2014 – 31. prosinec 2014 (zahrnuje omezené aktualizace pro daňový rok 2013, viz pozn. č. 2 níže)	není
Mexiko	1. leden 2014 – 31. prosinec 2014 (zahrnuje omezené aktualizace pro daňový rok 2013, viz pozn. č. 2 níže)	není
Irská republika	1. leden 2014 – 31. prosinec 2014 (zahrnuje omezené aktualizace pro daňový rok 2013, viz pozn. č. 2 níže)	není



Saúdská Arábie	1. leden 2014 – 31. prosinec 2014 (zahrnuje omezené aktualizace pro daňový rok 2013, viz pozn. č. 2 níže)	není
Singapur	1. leden 2014 – 31. prosinec 2014 (zahrnuje omezené aktualizace pro daňový rok 2013, viz pozn. č. 2 níže)	není
Jižní Korea	1. leden 2014 – 31. prosinec 2014 (zahrnuje omezené aktualizace pro daňový rok 2013, viz pozn. č. 2 níže)	není

**Poznámky:**

1. Pro uvedené státy a výše uvedené daňové roky jsou aktualizace mzdové legislativy zákazníkům majícím platnou smlouvu o podpoře poskytovány v rámci udržovací podpory Sustaining Support.
2. Pro výše uvedené státy jsou aktualizace mzdové legislativy poskytované společností Oracle v období od 1. do 31. prosince 2013 pro rok 2013 obsaženy jako součást služeb Aktualizace mzdové legislativy pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10 pro daňový rok 2014.

Aktualizace mzdové legislativy pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10 budou dodávány prostřednictvím portálu My Oracle Support a budou vyžadovat poslední dostupnou verzi programu HRMS R11i RUP. (Viz [My Oracle Support](#) Doc ID 295406.1).

Jestliže bude obnovovat Aktualizace mzdové legislativy pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10, bude váš obnovovací poplatek za tyto služby určen podle aktuálního ceníku platného v okamžiku obnovení. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na Aktualizaci mzdové legislativy pro sadu Oracle E-Business Suite 11.5.10 se nevztahují výše uvedená ustanovení o Obnovení služeb podpory (*Reinstatement policies*).

**Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards**

Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards jsou dostupné pro verze programu JD Edwards EnterpriseOne XE, 8.0 a 8.12 a pro verze programu JD Edwards World A7.3 a A8.1. Jestliže si tyto služby zakoupíte, obdržíte pro příslušné verze programů JD Edwards jeden (1) kalendářní rok aktualizací finanční a mzdové legislativy a opravy Stupně závažnosti (*Severity*) 1.

Abyste mohli Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards získat, musí být vaše licencované programy JD Edwards EnterpriseOne, resp. JD Edwards World, podporovány službami Software Update License & Support.

Služba Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards sestává ze tří (3) stupňů, které mohou být zakoupeny samostatně. Tyto Stupně jsou:

**Stupeň 1 (Tier 1)** – Stupeň 1 sestává z oprav, záplat a aktualizací stupně závažnosti 1 a aktualizací formuláře United States Tax Form 1099 pro daný daňový rok / daňové roky a aktualizací finanční a mzdové legislativy pro příslušné daňový rok/daňové roky pro Spojené státy a Kanadu. Jestliže si Stupeň 1 zakoupíte, bude poplatek za tyto služby určen podle aktuálního poplatku za Stupeň 1.

**Stupeň 2 (Tier 2)** - Stupeň 2 sestává z oprav, záplat a aktualizací stupně závažnosti 1 a aktualizací formuláře United States Tax Form 1099 pro daný daňový rok / daňové roky a aktualizací finanční a mzdové legislativy pro státy a programy uvedené v následující tabulce. Jestliže si Stupeň 2 zakoupíte, bude poplatek za tyto služby určen podle aktuálního poplatku za Stupeň 2.

	<b>JD Edwards EnterpriseOne</b>	<b>JD Edwards World</b>
Aktualizace finanční legislativy	Spojené státy, Kanada, Austrálie a Nový Zéland	Spojené státy, Kanada
Aktualizace mzdové legislativy	Spojené státy, Kanada, Mexiko, Brazílie, Velká Británie, Irsko, Japonsko, Čína, Kolumbie, Austrálie, Nový Zéland a Indie	Spojené státy, Kanada, Mexiko, Brazílie, Velká Británie, Irsko, Japonsko a Čína

**Stupeň 3 (Tier 3)** - Stupeň 3 sestává z oprav, záplat a aktualizací stupně závažnosti 1 a aktualizací formuláře United States Tax Form 1099 pro daný daňový rok / daňové roky a aktualizací finanční a mzdové legislativy pro státy a programy uvedené v následující tabulce. Jestliže si Stupeň 3 zakoupíte, bude poplatek za tyto služby určen podle aktuálního poplatku za Stupeň 3.

	<b>JD Edwards EnterpriseOne</b>	<b>JD Edwards World</b>
Aktualizace finanční legislativy	Spojené státy, Kanada, Austrálie a Nový Zéland	Spojené státy, Kanada
Aktualizace mzdové legislativy	Spojené státy, Kanada, Mexiko, Brazílie, Velká Británie, Irsko, Rakousko, Belgie, Francie, Německo, Itálie, Nizozemí, Rusko, Španělsko, Švýcarsko, Japonsko, Čína, Kolumbie, Chile, Peru, Ekvádor, Venezuela, Česká republika, Dánsko, Finsko, Maďarsko, Norsko, Polsko, Švédsko, Austrálie, Indie, Jižní Korea, Singapur a Tchaj-wan	Spojené státy, Kanada, Mexiko, Brazílie, Argentina, Velká Británie, Irsko, Rakousko, Belgie, Francie, Německo, Itálie, Nizozemí, Rusko, Španělsko, Švýcarsko, Japonsko a Čína

Informace o aktualizacích finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards a příslušné státy jsou dostupné na stránkách My Oracle Support (tj. [JD Edwards EnterpriseOne Globalizations \(Document 752291.1\)](#)) a ([JD Edwards World Globalizations \(Document 745085.1\)](#)). Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards budou dodávány prostřednictvím My Oracle Support.

Následující ustanovení se vztahují na verze programů JD Edwards EnterpriseOne, resp. JD Edwards World, pro které je služba Aktualizace finanční a mzdové legislativy dostupná:

- Společnost Oracle nebude poskytovat aktualizace finanční a mzdové legislativy ani dříve ani v širším rozsahu, než budou dostupné v, resp. pro, jakoukoli následující verzi JD Edwards EnterpriseOne (tj. JD Edwards EnterpriseOne 9.1 nebo vyšší), resp. JD Edwards World (tj. JD Edwards World A9.3 nebo vyšší).
- Aktualizace finanční legislativy pro konkrétní státy (lokalizované aktualizace) poskytované v rámci Stupně 2 a Stupně 3 budou dostupné pouze tehdy, pokud takové lokalizované aktualizace budou dostupné i pro následující verzi JD Edwards EnterpriseOne, resp. JD Edwards World. V případě, že lokalizované verze budou poskytovány pro další státy v následující verzi JD Edwards EnterpriseOne nebo JD Edwards World, nebudou již tyto lokalizované aktualizace pro další státy poskytovány pro verze programů JD Edwards EnterpriseOne nebo JD Edwards, zahrnuté pod službu Aktualizace finanční a mzdové legislativy.
- Vzhledem ke změnám architektury a dalším změnám v dalších verzích JD Edwards EnterpriseOne, resp. JD Edwards World, vůči verzím programům, které mají nárok na službu Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards, nemusí společnost Oracle poskytovat všechny lokalizované aktualizace, které budou dostupné v další verzi JD Edwards EnterpriseOne, resp. JD Edwards World.

Jestliže bude obnovovat Aktualizace finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards EnterpriseOne, nebo JD Edwards World, bude váš obnovovací poplatek za tyto služby určen podle aktuálního ceníku platného v okamžiku obnovení. Nebude-li v příslušné objednávce stanoveno jinak, nevztahují se na tyto služby smluvní limity poplatků za technickou podporu. Na Aktualizaci finanční a mzdové legislativy pro JD Edwards EnterpriseOne, nebo JD Edwards World se nevztahují výše uvedené ustanovení o Obnovení služeb podpory (*Reinstatement policies*).

### **Služby podpory pro Oracle Linux**

Společnost Oracle nabízí služby podpory systému Oracle Linux zákazníkům bez ohledu na to, zda používají, či nepoužívají programy Oracle. Informace o dostupných službách jsou uvedeny v dokumentu „Oracle Linux and Oracle VM Support Policies“, který je dostupný na webové adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

### **Služby podpory pro Oracle VM**

Společnost Oracle nabízí služby podpory pro Oracle VM zákazníkům bez ohledu na to, zda používají, či nepoužívají programy Oracle. Informace o dostupných službách jsou uvedeny v dokumentu „Oracle Linux and Oracle VM Support Policies“, který je dostupný na webové adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

### **Služby podpory Exadata Premier Support**

Informace týkající se obnovy služeb podpory Exadata Premier Support jsou uvedeny v dokumentu „Exadata Technical Support Policies“, který je dostupný na webové adrese <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

## **6. WEBOVÉ SYSTÉMY TECHNICKÉ PODPORY ZÁKAZNÍKŮ**

### **My Oracle Support**

Pro přístup na portál My Oracle Support platí Podmínky použití uvedené na webových stránkách My Oracle Support. Tyto podmínky se mohou měnit a kopii těchto Podmínek je možno si vyžádat. Přístup na portál My Oracle Support je omezen na Vámi stanovené technické kontaktní osoby.

V rámci služeb My Oracle Support nejsou v současné době podporovány následující programy společnosti Oracle: Phase Forward (tj. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), Inform a LabPas) a programy Nimbula.

### **Oracle Unbreakable Linux Network**

Přístup k Oracle Unbreakable Linux Network je součástí služeb Software Update License & Support pro programy Database Firewall a Database Firewall Management Server.

## **7. NÁSTROJE POUŽÍVANÉ PRO POSKYTNUTÍ SLUŽEB PODPORY**

Společnost Oracle může zpřístupnit nástroje pro spolupráci (jako nástroje umožňující společnosti Oracle s Vaším souhlasem přístup k Vašemu počítačovému systému (např. Oracle Web Conferencing)), a softwarové nástroje (jako nástroje pomáhající při shromažďování a přenosu údajů o nastavení (např. Oracle Configuration Manager)), a to za účelem pomoci při řešení záležitostí. Tyto nástroje jsou licencovány podle Podmínek použití systému My Oracle Support (*My Oracle Support Terms of Use*), případně podle doplňujících podmínek uvedených u konkrétních nástrojů. Některé z nástrojů jsou navrženy tak, aby shromažďovaly informace o nastavení Vašeho počítačového prostředí (dále jen „data nástrojů“). Nástroje nebudou přistupovat k, shromažďovat, ani ukládat žádné údaje umožňující individuální identifikaci (s výjimkou údajů o kontaktech pro technickou podporu), ani k souborům s obchodními údaji uloženým ve Vašem počítačovém prostředí. Použitím těchto nástrojů souhlasíte s přenosem dat nástrojů do společnosti Oracle za účelem poskytnutí následných nebo preventivních služeb podpory. Společnost Oracle může tato data nástrojů dále využít pro pomoc při správě Vašeho portfolia produktů Oracle, pro soulad licencí a služeb a pro pomoc společnosti Oracle při zpřesnění nabídek produktů a služeb.

Některé z nástrojů mohou být navrženy tak, aby se automaticky nebo pravidelně spojovaly, aniž byste Vy byli informováni o konkrétním spojení. Vy odpovídáte za udržování telekomunikační brány, skrze níž nástroje předávají údaje společnosti Oracle. Používání nástrojů je dobrovolné, ovšem odmítnutí jejich používání může ovlivnit schopnost společnosti Oracle poskytnout Vám služby technické podpory.

Bližší podrobnosti o některých aktuálních nástrojích, které společnost Oracle využívá k poskytování služeb technické podpory, shromažďovaných údajích a způsobu využití těchto údajů jsou uvedeny v části Celosvětové postupy zabezpečení při podpoře zákazníků a na stránkách My Oracle Support. O další podrobnosti týkající se nástrojů a jejich dostupnosti můžete požádat Vašeho obchodního zástupce společnosti Oracle nebo místní kancelář podpory zákazníků (*Customer Support*).

Jestliže společnost Oracle v dokumentaci k nástrojům, zásadách technické podpory, objednacím dokumentu nebo souboru ctimne (*readme*) uvede, že nástroj je poskytován na základě samostatných licenčních ujednání (dále jen „Samostatných ujednání“), bude se využívání nástroje řídit těmito Samostatnými ujednáními. K přístupu k nebo ke spuštění nástrojů může být podle dokumentace k nástroji nutný vnořený (*embedded*) software třetí strany nebo software třetí strany licencovaný podle Samostatných ujednání (např. Mozilla a LGPL). Vaše práva využívat nástroj nebo software

licencovaný podle Samostatných ujednání nebudou Vaší smlouvou se společností Oracle nijak omezena, ani změněna.

## 8. CELOSVĚTOVÉ POSTUPY ZABEZPEČENÍ PŘI PODPOŘE ZÁKAZNÍKŮ

Společnost Oracle důsledně dbá na zabezpečení svých služeb technické podpory. Při poskytování standardních služeb technické podpory, společnost Oracle dodržuje Celosvětové postupy zabezpečení při podpoře zákazníků (*Global Customer Support Security Practices*), které jsou dostupné na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Společnost Oracle si vyhrazuje právo tyto Celosvětové postupy zabezpečení při podpoře zákazníků kdykoli změnit; ale společnost Oracle takovou změnou v průběhu období, pro než byl zaplacen poplatek za technickou podporu, nesníží úroveň zabezpečení uvedenou v Celosvětových postupech zabezpečení při podpoře zákazníků. Provedené změny jsou uvedeny v příloženém dokumentu [Statement of Changes](#) (*Seznam změn*) (PDF).

Vezměte, prosím, na vědomí, že služby a systémy celosvětové podpory zákazníků nejsou navrženy se zvláštními bezpečnostními opatřeními, která mohou být vyžadována pro ukládání a zpracování určitých druhů citlivých údajů. Proto, prosím, zajistěte, že nebudete předávat žádné údaje o zdravotním stavu, platebních kartách ani jiné citlivé údaje, které vyžadují vyšší zabezpečení, než které je uvedeno v [Celosvětových postupech zabezpečení při podpoře zákazníků](#). Informace o způsobech odstranění citlivých údajů z Vámi předávaných podkladů jsou dostupné v systému My Oracle Support na stránkách <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>.

## 9. DEFINICE ZÁVAŽNOSTI

Požadavky na služby pro podporované programy společnosti Oracle můžete podat buď on-line prostřednictvím webových systémů podpory zákazníků společnosti Oracle nebo telefonicky. Úroveň závažnosti požadavku na služby zvolíte společně se společností Oracle a volba by měla být založena na níže uvedených definicích stupňů závažnosti.

### Závažnost 1\*

Produkční použití programů je zastaveno, nebo je natolik závažně ovlivněno, že nelze pokračovat v práci. Došlo ke kompletní ztrátě služeb. Provoz je kriticky důležitý pro společnost a danou situaci lze charakterizovat jako nouzovou. Požadavek na služby závažnosti 1 (*Severity 1*) má jeden nebo více z následujících znaků:

- Narušení dat
- Základní dokumentovaná funkce není dostupná
- Systém zamrzá na neurčitou dobu a výsledkem je nepřijatelné nebo neomezené zpoždění zdrojů nebo odpovědi
- Systém se hroučí a po pokusech o restart se hroučí znovu

Nebude-li zde stanoveno jinak, bude vynaloženo odpovídající úsilí, aby na požadavky na služby se stupněm závažnosti 1 bylo reagováno během jedné (1) hodiny. Lhůty související se službami podpory Oracle Communications Network Software Premier Support jsou uvedeny výše v části Služby podpory Oracle Communications Network Software Premier Support.

Závazek plnění během 24 hodin u požadavků služeb závažnosti 1 pro všechny podporované programy společnosti Oracle, s výjimkou situací, kdy je v tomto dokumentu definováno jinak: OSS bude pracovat nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, dokud bude možno být dosaženo přijatelného pokroku. Pro tuto dobu musíte OSS poskytnout možnost nepřetržitě dostupného (24x7) kontaktu, buď na místě nebo prostřednictvím telefonu, který pomůže se shromážděním dat, testováním a instalací oprav. Stanovení této klasifikace závažnosti je třeba věnovat velkou pozornost, protože platné situace závažnosti 1 vyžadují přidělení odpovídajících zdrojů ze strany společnosti Oracle.

### Závažnost 2\*

Došlo k vážné ztrátě služeb. Důležité funkce jsou nedostupné, neexistuje ani provizorní náhrada; provoz však může v omezené formě pokračovat.

### **Závažnost 3\***

Došlo k nepodstatné ztrátě služeb. Důsledkem je nepohodlí, které může k obnovení funkce vyžadovat použití náhradního řešení.

### **Závažnost 4\***

Požadujete informace, rozšíření nebo vyjasnění dokumentace vztahující se k softwaru, ale provoz softwaru není nijak ovlivněn. Nedošlo k žádné ztrátě služeb. Výsledek nijak nepříznivě neovlivňuje provoz systému.

\* Pro programy Phase Forward (tj. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm a LabPas), jsou úrovně závažnosti označovány P0, P1, P2 a P3 a výše uvedeným popisům odpovídají následujícím způsobem: P0 – Závažnost 1, P1 – Závažnost 2, P2 – Závažnost 3 a P3 – Závažnost 4).

## **10. Specifická ustanovení pro podporu programů Hyperion a Agile**

Pro objednávky podané podle rámcové smlouvy pro produkty Hyperion, nebo rámcové smlouvy pro produkty Agile platí pro objednané služby technické podpory následující ustanovení:

### Záruky, odmítnutí a výhradní nápravná opatření:

Společnost Oracle zaručuje, že služby technické podpory budou poskytovány profesionálním způsobem odpovídajícím standardu odvětví. O jakýchkoli nedostatecích zaručených služeb technické podpory musíte společnost Oracle informovat nejpozději do 90 dnů od poskytnutí nedostatečných služeb technické podpory.

**JEDINÝM NÁPRAVNÝM OPATŘENÍM V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ VÝŠE UVEDENÝCH ZÁRUK BUDE, RESP. SPOLEČNOST ORACLE NESE ODPOVĚDNOST VÝHRADNĚ ZA, OPAKOVANÉ POSKYTNUTÍ REKLAMOVANÝCH SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY, NEBO, POKUD SPOLEČNOST ORACLE NEBUDE SCHOPNA ŘÁDNĚ NAPRAVIT PORUŠENÍ ZPŮSOBEM ODPOVÍDAJÍCÍM OBCHODNÍM VZTAHŮM, BUDETE MOCI VYPOVĚDĚT PŘÍSLUŠNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY A OBDRŽÍTE ZPĚT ČÁSTKU POPLATKŮ ZAPLACENOU ZA TYTO SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY.**

**TYTO ZÁRUKY JSOU, V ROZSAHU UMOŽNĚNÉM ZÁKONEM, VÝHRADNÍ A JEDINÉ A NEEXISTUJÍ ŽÁDNÉ DALŠÍ PŘÍMÉ ANI ODVOZENÉ ZÁRUKY ANI PODMÍNKY, VČETNĚ ZÁRUK NEBO PODMÍNEK PRODEJNOSTI A VHODNOSTI PRO DANÝ ÚČEL.**

### Omezení odpovědnosti

**ŽÁDNÁ ZE STRAN NEPONESE ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, SPECIFICKÉ, TRESTNĚ-PŘÁVNÍ ANI NÁSLEDNÉ ŠKODY ANI ZTRÁTY NA ZISKU, PŘÍJMU, ZTRÁTY DAT NEBO MOŽNOSTI VYUŽITÍ DAT. NEJVYŠŠÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI ORACLE ZA JAKÉKOLI ŠKODY VYPLÝVAJÍCÍ Z, NEBO SOUVISEJÍCÍ S VAŠÍ OBJEDNÁVKOU, AŽ JIŽ SMLUVNÍ, PRÁVNÍ NEBO JINÉ, BUDE OMEZENA VÝŠÍ POPLATKŮ, KTERÉ JSTE NA ZÁKLADĚ SVÉ OBJEDNÁVKY SPOLEČNOSTI ORACLE ZAPLATILI, A POKUD TYTO ŠKODY BUDOU DŮSLEDKEM VAŠEHO VYUŽITÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY, BUDE TATO ODPOVĚDNOST OMEZENA VÝŠÍ POPLATKŮ, KTERÉ JSTE SPOLEČNOSTI ORACLE ZAPLATILI ZA CHYBNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY, Z NICHŽ JE ODPOVĚDNOST VYVOZOVÁNA.**

Pro objednávky podané na základě Rámcové smlouvy Hyperion, platí pro Vámi objednané služby technické podpory také následující ustanovení.

### Zachování důvěrnosti

Při plnění Vaší objednávky mohou strany získat přístup k informacím, které jsou pro druhou stranu důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Obě strany souhlasí, že tyto informace použijí pouze pro účely splnění povinností vyplývajících z Vaší objednávky. Důvěrné informace budou omezeny pouze na ustanovení a ceny uvedené ve Vaší objednávce a na další informace, které budou při jejich předání výslovně označeny jako důvěrné.

Za důvěrné informace některé ze stran nebudou považovány informace, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými jinak, než jednáním nebo opominutím druhé strany; (b) byly v zákonném držení druhé strany před jejich předáním a nebyly touto stranou od druhé strany přímo či nepřímo

získány; (c) jsou zákonným způsobem druhé straně předány třetí stranou bez jakýchkoli omezení při jejich předání; nebo (d) jsou druhou stranou nezávisle připraveny.

Obě strany souhlasí, že zachovají důvěrnost důvěrných informací druhé strany po období tří let od jejich předání. Dále obě strany souhlasí, že důvěrné informace sdělí pouze těm pracovníkům nebo zástupcům, po nichž bude požadována ochrana před neoprávněným přístupem. Kterákoli ze stran smí uvést podmínky nebo ceny Vaší objednávky při jakémkoli soudním jednání vyplývajícím z nebo souvisejícím s Vaší objednávkou nebo tyto informace v případech stanovených zákonem předat federálním nebo státním orgánům.

## **11. KONTAKTNÍ INFORMACE**

Telefonní čísla a informace o kontaktních osobách jsou uvedeny na webových stránkách technické podpory společnosti Oracle, které jsou umístěna [zde](#).