

Zasady Świadczenia Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle

Data wejścia w życie: 9 sierpnia 2017 r.

Spis treści

1. [Informacje Ogólne](#)
2. [Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej](#)
3. [Bezterminowa Asysta Techniczna](#)
4. [Poziomy Usług Asysty Technicznej](#)
5. [Dodatkowe Dostępne Usługi Asysty Technicznej](#)
6. [Internetowe Systemy Asysty Technicznej](#)
7. [Narzędzia Stosowane w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej](#)
8. [Globalne Procedury Bezpieczeństwa w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej](#)
9. [Definicje Poziomów Ważności Zgłoszeń](#)
10. [Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej dla Programów Hyperion i Agile](#)
11. [Informacje Kontaktowe](#)

1. Informacje Ogólne

O ile nie podano inaczej, niniejsze Zasady Świadczenia Asysty Technicznej dla Oprogramowania dotyczą wszystkich linii produktów Oracle w zakresie oprogramowania.

Określenie „Klient” odnosi się do osoby fizycznej lub prawnej, która zamówiła usługi asysty technicznej w Oracle lub u autoryzowanego dystrybutora Oracle.

Usługi asysty technicznej oferowane przez Dział Asysty Technicznej Oracle (*ang. Oracle Support Services — OSS*) i opisane poniżej w rozdziale Poziomy Usług Asysty Technicznej są świadczone wyłącznie w przypadku poprawnie licencjonowanych programów.

Usługi asysty technicznej są świadczone w przypadku problemów (również problemów spowodowanych przez Klienta), których istnienie można wykazać w aktualnie obsługiwanych wersjach licencjonowanych programów Oracle, uruchamianych w niezmienionym stanie, przy certyfikowanej konfiguracji sprzętu, bazy danych i systemu operacyjnego, zgodnie ze specyfikacjami podanymi w zamówieniu Klienta lub w dokumentacji programu.

O ile nie określono inaczej w niniejszym punkcie, informacje o wersjach produktu i obsługiwanych platformach, dotyczące wszystkich programów Oracle z wyjątkiem programów Phase Forward, Nimbula i MICROS Systems (wyłącznie rejsy ze Stanów Zjednoczonych) udostępniane są Klientowi w internetowych systemach asysty technicznej Oracle, opisanych poniżej w rozdziale Internetowe Systemy Asysty Technicznej (*ang. Web-Based Customer Support*). Informacje o wersjach produktu i obsługiwanych platformach dotyczących programów Phase Forward i Nimbula zostaną dostarczone Klientowi w formie pisemnej.

Odniesienia do Zasad Świadczenia Asysty Technicznej obowiązujących uprzednio w Oracle lub u dostawców nabytych przez Oracle na mocy umów mogą się różnić (np. Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej Dla Oprogramowania, *ang. Software Support Services Terms and Conditions*, Zasady Świadczenia Usług Serwisowych, *ang. Maintenance Services Policy*, Program Świadczenia Standardowych Usług Serwisowych, *ang. Standard Maintenance Program*, Zasady Świadczenia Usług Asysty Produktowej, *ang. Product Support Policy*, Zasady Świadczenia Asysty Technicznej, *ang. Support Services Policies*, Umowa Dotycząca Świadczenia Usług Asysty Technicznej, *ang. Support Maintenance Agreement*, Umowa Dotycząca Świadczenia Usług Asysty Technicznej i Serwisowych, *ang. Maintenance and Technical Support Agreement*, Program Świadczenia Usług Serwisowych i Asysty Technicznej 2.0, *ang. Maintenance and Support Schedule 2.0*, Zasady Świadczenia Asysty Technicznej dla Licencjobiorców, *ang. Licensee Support Services Policy*).

Oracle może wprowadzać zmiany w niniejszych Zasadach Świadczenia Usług Asysty Technicznej dla Oprogramowania według własnego uznania; jednak zmiany zasad dokonane przez Oracle nie spowodują istotnego zmniejszenia zakresu usług świadczonych dla programów objętych asystą techniczną w okresie (określonym poniżej), za który wniesiono opłaty za usługi asysty technicznej.

Porównanie niniejszych Zasad Świadczenia Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle w z poprzednią wersją Zasad Świadczenia Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle znajduje się w załączonym dokumencie [Zestawienie Zmian](#) (PDF).

2. Warunki Świadczenia Asysty Technicznej

Opłaty za Usługi Asysty Technicznej

Opłaty za usługi asysty technicznej wnoszone są rocznie, przed rozpoczęciem okresu świadczenia usług, chyba że określono inaczej w jednostronnym zamówieniu, planie płatności, w umowie dotyczącej finansowania lub leasingu zawartej z Oracle albo jednym z jej podmiotów stowarzyszonych („plan płatności”). Aby zamówienie asysty technicznej Oracle zostało przyjęte, wymagana jest płatność lub zobowiązanie Klienta do zapłaty (np. zamówienie, faktyczna wpłata lub inna przyjęta metoda płatności). Faktura zostanie wystawiona dopiero po otrzymaniu zobowiązania Klienta do zapłaty. Zostanie ona wysłana na jeden wskazany przez Klienta adres korespondencyjny. Nieuregulowanie płatności w terminie spowoduje zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej. Usługi asysty technicznej będą świadczone zgodnie z warunkami zamówienia, na mocy którego są nabywane; opłaty za usługi asysty technicznej należne z tytułu harmonogramu płatności są płatne na zasadach określonych w tymże harmonogramie płatności.

Okres Świadczenia Usług Asysty Technicznej

Okres świadczenia usług asysty technicznej rozpoczyna się w dniu wejścia w życie zamówienia Klienta, chyba że określono w nim inaczej. Jeśli zamówienie złożono za pośrednictwem sklepu Oracle Store, nabiera ono mocy w dniu jego akceptacji przez Oracle. O ile w zamówieniu nie określono inaczej, warunki świadczenia usług asysty technicznej, łącznie z cenami, odnoszą się do okresu 12 miesięcy (zwanego dalej „okresem świadczenia asysty technicznej”). Wraz ze złożeniem zamówienia na usługi asysty technicznej nie podlegają one anulowaniu, nie można również uzyskać zwrotu opłat za ich świadczenie, z zastrzeżeniem zapisów właściwego zamówienia. Oracle nie ma obowiązku świadczenia usług asysty technicznej po zakończeniu okresu świadczenia.

Pakiet Licencji

Pakiet licencji składa się ze (i) wszystkich posiadanych przez Klienta licencji na program wraz z jego wszystkimi opcjami* (np. Database Enterprise Edition i Enterprise Edition Options; Purchasing i Purchasing Options), programami Data Enterprise Management* (np. Database Enterprise Edition i Diagnostics Pack) lub modułem samoobsługi* (np. Human Resources i Self-Service Human Resources) licencjonowanym dla tych programów, (ii) wszystkich licencji na programy, które zawierają ten sam kod źródłowy**, lub (iii) w przypadku programów Crystal Ball, te same licencje na program objęty pojedynczym zamówieniem, (iv) dla programów binarnych Java Embedded, wszystkie dystrybuowane elementy programu(-ów) wbudowanych w każdy unikatowy Produkt Aplikacji Java zgodnie z umową Java Binary License and Redistribution Agreement („BLRA”) zawartą pomiędzy Klientem a Oracle, lub jeśli Klient dystrybuuje programy binarne ograniczonego użytkownika Java, lub jeśli Klient dystrybuuje programy binarne z wbudowaną Java na mocy Oracle Java Partner Initiative („OJPI”), wszystkie licencje użytkownika końcowego na program(-y) wbudowane lub włączone do Produktu Aplikacji Java na mocy BLRA. Licencje rozwojowe lub demonstracyjne dostępne za pośrednictwem programu Oracle Partner Network lub Oracle Technology Network nie są objęte definicją zestawu licencji.

*Jak wyszczególniono w cenniku Oracle.

**Przykłady Programów, które zawierają ten sam kod źródłowy to:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 i Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite i Web Tier

- Oracle FLEXCUBE Core Banking
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing
- Oracle Daybreak
- Oracle Banking

W przypadku Partnerów Oracle świadczących usługi asysty technicznej pierwszej linii na rzecz użytkowników końcowych (np. Embedded Software License (ESL), Application Specific Full Use (ASFU) lub jakiegokolwiek inne świadczenie asysty technicznej pierwszej linii autoryzowane przez Oracle) pakiet licencji składa się ze wszystkich licencji użytkownika końcowego do programów osadzonych lub uwzględnionych w Pakiecie Aplikacji zgodnie z Umową dystrybucyjną ESL, Umową dystrybucyjną ASFU lub jakąkolwiek umową dystrybucyjną zawartą między Partnerem a Oracle. Jeżeli użytkownik końcowy posiada również licencje na Pełne Użytkowanie (ang. Full Use), objęte asystą techniczną świadczoną bezpośrednio przez Partnera, wówczas te licencje muszą również być objęte asystą techniczną w takim samym zakresie, co licencje ASFU lub ESL.

Jeżeli Oracle świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii obejmujące wszystkie licencje ASFU i na Pełne Użytkowanie, wówczas zarówno licencje ASFU, jak i na Pełne Użytkowanie muszą być objęte asystą techniczną w takim samym zakresie. Jednak jeżeli Oracle świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii obejmujące licencje na Pełne Użytkowanie, a Partner świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii dla licencji ASFU i/lub ESL, wówczas tych licencji nie uznaje się za część tego samego pakietu licencji.

Zgodność Poziomów Usług

W przypadku nabycia usług asysty technicznej wszystkie licencje w danym pakiecie muszą być objęte tym samym poziomem usług asysty technicznej (np. Usługami Asysty Technicznej, *ang. Software Update License & Support – SULS*, Asysta Techniczna Premier Support dla Oprogramowania Communications Network, *ang. Oracle Communications Network Premier Support* lub wszystkie licencje z danego pakietu licencji nie mogą podlegać asyście technicznej). W przypadku nabycia dodatkowej usługi Przedłużonej Asysty Technicznej (*ang. Extended Support*), Klient nadal jest zobowiązany do zachowania usługi Asysty Technicznej Premier Support obejmującej cały pakiet licencji. W zależności od dostępności Klient ma obowiązek zakupienia usługi Przedłużonej Asysty Technicznej dla wszystkich licencji dotyczących konkretnej wersji oprogramowania, jeżeli nabywa usługę Przedłużonej Asysty Technicznej dla jakiegokolwiek licencji na oprogramowanie w tej konkretnej wersji. Klient nie może obsługiwać podzestawu licencji w ramach jednego zestawu licencji. Pakiet licencji musi zostać zredukowany poprzez rozwiązanie jakichkolwiek nieobsługiwanych licencji. Rezygnacja z licencji musi być udokumentowana przez Klienta na piśmie.

Wznowienie Asysty Technicznej Oracle

Jeśli okres świadczenia asysty technicznej upłynie lub nie została ona pierwotnie zakupiona wraz z licencją programu, naliczona zostanie opłata za przywrócenie. Opłata za przywrócenie jest obliczana następująco: a) jeśli upłynął okres świadczenia asysty technicznej, opłata za przywrócenie wynosi 150% ostatniej rocznej opłaty za asystę techniczną uiszczoną przez Klienta w związku z odnośnym programem; b) jeśli Klient nie korzystał wcześniej z asysty technicznej w związku z odnośnymi programami, wówczas opłata za przywrócenie wynosi 150% opłaty za asystę techniczną netto, jaka zostałaby naliczona, gdyby asysta była pierwotnie zamówiona w związku z odnośnym programem, zgodnie z zasadami dotyczącymi cennika Oracle obowiązującymi w momencie przywrócenia asysty technicznej. Opłata za wznowienie w sytuacji określonej w punkcie (a) jest naliczana proporcjonalnie do długości okresu od daty zamówienia usług asysty technicznej wstecz do daty wygaśnięcia usług asysty technicznej. Opłata za przywrócenie w przypadku (b) zostanie ustalona proporcjonalnie wstecz do dnia zamówienia pierwotnej licencji programu.

Obok określonej powyżej opłaty za przywrócenie Klient ma obowiązek uiścić opłatę za asystę techniczną za okres świadczenia asysty technicznej. Tę opłatę za usługi asysty technicznej oblicza się następująco: (i) jeżeli usługi asysty technicznej wygasły, wówczas opłata za dwunastomiesięczny okres świadczenia usług asysty technicznej będzie równa ostatniej rocznej opłacie za te usługi wniesionej przez Klienta za dany program; (ii) jeżeli Klient nigdy nie nabył usług asysty technicznej dla danego programu, wówczas roczna opłata za usługi asysty technicznej będzie równa opłacie, która zostałaby naliczona, gdyby usługi asysty technicznej zostały pierwotnie zamówione dla danego programu, zgodnie z cennikiem Usług asysty technicznej Oracle

obowiązującymi w momencie wznowienia. Korekty w związku z odnowieniem mogą zostać zastosowane w odniesieniu do rocznej opłaty za asystę techniczną określonej w podpunktach (i) oraz (ii).

Jeżeli Klient uprzednio nabył usługi asysty technicznej od autoryzowanego dystrybutora Oracle, a obecnie nabywa je bezpośrednio od Oracle, opłata za wznowienie i roczna opłata za usługi asysty technicznej, o których mowa powyżej, mogą ulec podwyższeniu. Jeśli usługi asysty technicznej nie są wznowiane dla całego pakietu licencji lub jeśli usługi te są wznowiane dla części licencji z danego zamówienia, to mają zastosowanie zasady określone w punktach „Pakiet Licencji”, „Zgodność Poziomów Usług” i „Ustalanie Cen w Przypadku Rezygnacji z Części Licencji lub Asysty Technicznej”.

Ustalanie Cen w Przypadku Rezygnacji z Części Licencji lub Asysty Technicznej

Cena asysty technicznej wynika z poziomu asysty oraz liczby licencji objętych asystą. W przypadku rezygnacji z licencji zamówionych w jednym zamówieniu lub z części asysty technicznej, cena usług asysty technicznej dla pozostałych licencji z tego zamówienia zostanie ustalona zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi, obowiązującym w momencie rezygnacji lub ograniczenia licencji bądź poziomu usług, po odliczeniu należnej standardowej zniżki. Cena ta nie będzie wyższa od poprzednich opłat za usługi asysty technicznej, uiszczanych za pozostałe licencje i za licencje, z których zrezygnowano lub które nie są objęte asystą techniczną, ale nie niższa od wcześniejszej ceny usług asysty technicznej za licencje w dalszym ciągu nią objęte. Jeżeli zamówienie, w ramach którego licencje są wyłączone, ustanawia zamrożenie cen na dodatkowe licencje, asysta dla wszystkich licencji zamówionych w ramach zamrożenia cen będzie wyceniana według cennika asysty technicznej Oracle obowiązującego w momencie wyłączenia przy uwzględnieniu stosownego rabatu.

Niestandardowe Pakiety Aplikacji

Niemożliwe jest zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej dla jednego modułu programu zawartego w niestandardowym pakiecie aplikacji.

Programy Nieobjęte Asystą Techniczną

Klienci korzystający z programów nieobjętych asystą techniczną nie są uprawnieni do pobierania, otrzymywania lub korzystania z aktualizacji, wersji poprawionych ani programów korygujących. Nie przysługują im także pomoc telefoniczna ani żadne inne formy asysty technicznej do programów nieobjętych asystą. Pakiety CD lub programy zakupione bądź pobrane w wersji testowej, używane z innymi obsługiwanymi programami lub zakupione bądź pobrane jako zastępcze nośniki nie mogą być wykorzystywane do aktualizacji jakichkolwiek programów nieobjętych asystą techniczną.

Osoby Do Kontaktów Technicznych

Wyznaczeni przez Klienta pracownicy są jedynymi osobami koordynującymi komunikację między przedsiębiorstwem Klienta i OSS w sprawach usług asysty technicznej do programów. Osoby do kontaktów technicznych ze strony Klienta muszą przejść co najmniej wstępne przeszkolenie z podstaw znajomości produktów oraz, w miarę potrzeb, szkolenia uzupełniające dostosowane do określonej roli lub fazy wdrożenia, specjalistycznego zastosowania produktu i/lub migracji. Aby pomagać w rozwiązywaniu problemów z objętym asystą systemem i ułatwiać Oracle analizę i obsługę zgłoszeń serwisowych, osoby wyznaczone do kontaktów technicznych muszą posiadać wiedzę z zakresu użytkowania programów Oracle i znać środowisko wykorzystywanego oprogramowania Oracle. Przekazując zgłoszenie serwisowe, osoba wyznaczona do kontaktów technicznych musi orientować się, na czym polega zgłaszany problem i umieć go zademonstrować, aby pomóc Oracle w jego diagnozie i wstępnej ocenie. Aby uniknąć przerw w świadczeniu usług asysty technicznej, Klient ma obowiązek powiadamiać OSS o każdym przeniesieniu obowiązków kontaktu technicznego na inną osobę.

Klient może wyznaczyć do kontaktów z OSS jedną (1) osobę główną i cztery (4) rezerwowe (zwane dalej „osobami do kontaktów technicznych”) dla każdego pakietu licencji. Każda kolejna wielokrotność kwoty 250 000 USD netto w przeliczeniu na jeden pakiet licencji, wpłacana z tytułu opłat za usługi asysty technicznej, upoważnia Klienta do wyznaczenia dodatkowych dwóch (2) głównych i czterech (4) rezerwowych osób do kontaktów technicznych. Główna osoba do kontaktów technicznych będzie odpowiedzialna (i) za nadzorowanie zgłoszeń serwisowych Klienta oraz (ii) za opracowywanie i wdrażanie rozwiązań problemów w organizacji Klienta. Rezerwowe osoby do kontaktów technicznych będą odpowiedzialne za rozwiązywanie problemów użytkowników. Za wyznaczanie dodatkowych osób do kontaktu technicznego mogą być pobierane stosowne opłaty.

Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych, otwieranych przez wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktów technicznych, oraz zalecić konkretne szkolenia, dzięki którym niektórych zgłoszeń można by uniknąć.

Aktualizacje Programów

„Aktualizacja” oznacza kolejną wersję programu, udostępnioną przez Oracle ogółowi Klientów w ramach licencji na ten program bez dodatkowych opłat licencyjnych, poza ewentualnym pokryciem kosztów dostawy, o ile Klient zamówił usługi asysty technicznej obejmujące prawo do aktualizacji oprogramowania dla tych licencji na odpowiedni okres. Do aktualizacji nie zalicza się żadnych wersji programów, opcji ani przyszłych programów, na które Oracle udziela odrębnych licencji. Aktualizacje są dostarczane w miarę ich udostępniania (w trybie ustalonym przez Oracle) i mogą nie obejmować wszystkich wersji oprogramowania uprzednio oferowanych przez Oracle. Oracle nie ma obowiązku opracowywania jakichkolwiek kolejnych programów bądź funkcji. Udostępnione aktualizacje zostaną dostarczone do Klienta lub udostępnione Klientowi do pobrania. W przypadku dostarczenia aktualizacji Klient otrzyma jedną jej kopię dla każdego obsługiwanego systemu operacyjnego, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Klient będzie odpowiedzialny za kopiowanie, pobieranie i instalację aktualizacji.

Prawo do Zaprzestania Świadczenia Usług Asysty Technicznej

W ramach cyklu życia produktu Oracle może wystąpić konieczność wycofania usług asysty wybranych wersji oprogramowania, w tym wszelkich zintegrowanych programów stron trzecich, które nie są już wspierane przez producenta lub dostawcę tych programów, a dalsze świadczenie asysty technicznej względem tych programów zostało uznane w dobrej wierze przez Oracle za niepraktyczne. W związku z tym Oracle zastrzega sobie takie prawo. Niemniej jednak wersje oprogramowania, które są wyraźnie wyszczególnione w Zasadach Bezterminowej Asysty Technicznej (*ang. Lifetime Support Policy*) będą podlegać określonym w tych Zasadach. Informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej mogą ulec zmianie.

Asysta Techniczna Pierwszej i Drugiej Linii

Klient ma obowiązek zbudować i utrzymywać organizację oraz procesy zapewniające bezpośrednią „Asystę Techniczną Pierwszej Linii” (*ang. First Line Support*) użytkownikom obsługiwanym programów. Asysta Techniczna Pierwszej Linii będzie między innymi (i) bezpośrednio odpowiadać użytkownikom na pytania dotyczące wydajności, funkcjonalności lub działania obsługiwanym programami, (ii) bezpośrednio odpowiadać użytkownikom w odniesieniu do problemów z obsługiwanymi programami, (iii) diagnozować problemy z obsługiwanymi programami oraz (iv) rozwiązywać problemy z obsługiwanymi programami.

Jeśli w wyniku uzasadnionych handlowo działań Klient nie zdoła zdiagnozować problemów z programami objętymi asystą techniczną, Klient może skontaktować się z Oracle, aby uzyskać „Asystę Techniczną Drugiej Linii” (*ang. Second Line Support*). Klient podejmie uzasadnione handlowo kroki w celu zapewnienia Oracle wymaganego dostępu (np. dostępu do plików repozytorium, plików dziennika lub wyciągów z baz danych) niezbędnych do świadczenia usług Asysty Technicznej Drugiej Linii.

Asysta Techniczna Drugiej Linii obejmuje (i) diagnozowanie problemów z obsługiwanymi programami oraz (ii) uzasadnione handlowo wysiłki w celu wyeliminowania zgłoszonych sprawdzalnych błędów w obsługiwanym programach, tak aby programy takie we wszelkich istotnych aspektach działały w sposób opisany w odnośnej dokumentacji.

Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych rejestrowanych przez wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktów technicznych i zalecić określone zmiany rozwiązań organizacyjnych i procesów, aby pomóc Klientowi w powyższej zalecanych standardowych działaniach.

Warunki Świadczenia Asysty Technicznej w Przypadku Programów Stron Trzecich

Aby otrzymywać asystę techniczną, Klient musi pozostawać w obsługiwanym środowisku obejmującym m.in. aplikacje i platformy. Jeśli dostawca zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej dla danego produktu, konieczne może być dokonanie przez Klienta aktualizacji bieżącej certyfikowanej i obsługiwanej konfiguracji produktu, aplikacji, sprzętu, platformy, bazy danych i/lub systemu operacyjnego w celu dalszego korzystania z usług asysty technicznej Oracle.

Asysta Techniczna do Licencji Programistycznych, Demonstracyjnych i Licencji Użytkownika Końcowego

Asysta techniczna do Licencji Programistycznych i Demonstracyjnych jest świadczona za pośrednictwem członkostwa w programie Oracle PartnerNetwork. Zanim Klient będzie mógł świadczyć usługi asysty technicznej do programu, na który udzielił licencji użytkownikowi końcowemu, niezależnie od asysty technicznej uzyskiwanej przez Klienta do licencji programistycznej i demonstracyjnej, Klient jest zobowiązany do nabycia usług asysty technicznej do danego programu od Oracle i utrzymywania jej przez cały okres świadczenia usług asysty technicznej temu użytkownikowi końcowemu.

3. Bezterminowa Asysta Techniczna

Bezterminowa asysta techniczna składa się z następujących poziomów usług:

- Asysta Techniczna *Premier Support*, określana także jako Asysta Techniczna SULS (ang. Software Update License & Support), udokumentowana w zamówieniu Klienta lub Asysta Premier Support dla Oprogramowania Communications Network (ang. *Oracle Communications Network Software Premier Support*);
- Przedłużona Asysta Techniczna (ang. *Extended Support*) (jeśli znajduje się w ofercie)
- Ciągła Asysta Techniczna (ang. *Sustaining Support*)

Opisy usług dostępnych w ramach Asysty Technicznej Premier Support, Przedłużonej Asysty Technicznej i Ciągłej Asysty Technicznej znajdują się poniżej, w rozdziale Poziomy Usług Asysty Technicznej.

Usługi Asysty Technicznej Premier Support, jeśli zostały zaoferowane, są dostępne przez pięć lat od daty ukazania się ogólnie dostępnej wersji danego programu Oracle, poza opisanymi poniżej przypadkami. Jeśli oferta to uwzględnia, asysta może zostać przedłużona o trzy lata (Przedłużona Asysta Techniczna) dla konkretnych wersji programu. Za wyjątkiem przypadków wskazanych poniżej, poza opłatą za usługi asysty technicznej, do każdego okresu asysty technicznej objętego Przedłużoną asystą techniczną ma zastosowanie opłata za świadczenie usługi Przedłużonej Asysty Technicznej.

Ewentualnie, okres świadczenia usług asysty technicznej, o ile taka usługa znajduje się w ofercie, można też przedłużyć w ramach usługi Ciągłej Asysty Technicznej, która będzie dostępna przez cały czas utrzymywania przez Klienta asysty technicznej dla licencji Oracle.

W celu uzyskania informacji o określonych programach, które są lub będą objęte usługą Bezterminowej Asysty Technicznej, o poziomach oferowanych usług oraz ich terminach, należy zapoznać się z dokumentami wskazanymi poniżej:

- W przypadku programów dotyczących serwerów technologicznych należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)” (PDF)
- W przypadku oprogramowania Oracle Fusion Middleware należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#)” (PDF)
- W przypadku programów aplikacyjnych należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)” (PDF)
- W przypadku programów aplikacyjnych dla handlu detalicznego należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)” (PDF)
- W przypadku programów z grupy oprogramowania i systemów operacyjnych Sun należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)” (PDF)
- W przypadku wersji programów Oracle Linux należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)” (PDF)
- W przypadku programów OFSS należy zapoznać się z dokumentem „[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#)” (PDF)

Wyjątki – Dotyczy Klientów z ważnymi kontraktami na usługi asysty technicznej:

1. **PeopleTools.** Oferowany przez Oracle program PeopleTools, który dostarczono łącznie z dowolną wersją aplikacji PeopleSoft, będzie objęty asystą techniczną przez cały czas utrzymywania asysty technicznej do danej wersji tej aplikacji. Poprawki błędów i certyfikacje platformy dla poprawionych wersji oprogramowania PeopleTools będą udostępniane przed upływem 12 miesięcy po kolejnej aktualizacji udostępnionej publicznie lub ogłoszeniu przez Oracle, że nie będą już wydawane żadne kolejne wersje; poprawki błędów krytycznych dla poprawionych wersji oprogramowania PeopleTools mogą być udostępniane przed upływem 24 miesięcy po kolejnej aktualizacji udostępnionej publicznie.

Klienci muszą stosować wersje poprawione programu PeopleTools, aby w dalszym ciągu korzystać z Asysty Technicznej SULS lub Przedłużonej Asysty Technicznej, o ile będzie oferowana, do danej wersji aplikacji programu PeopleSoft. Konieczne może być zainstalowanie wersji poprawionej programu PeopleTools, dzięki czemu zachowana zostanie zgodność z wersjami technologii i produktami stron trzecich, do których asystę techniczną świadczą dostawcy produktów tych podmiotów.

Obsługa aplikacji PeopleSoft, obejmująca w szczególności: odwzorowania, programy korygujące, pakiety i pakiety obsługi, może wymagać zainstalowania nowszej wersji programu PeopleTools.

Oracle zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w produktach stron trzecich włączonych do wersji programu PeopleTools, które mogą obejmować w szczególności: (i) wymóg zainstalowania nowszych wersji produktów stron trzecich, (ii) zmianę sposobu zapakowania i dystrybucji produktów stron trzecich oraz (iii) zastąpienie lub naprawienie jednego lub więcej produktów stron trzecich.

2. **Oracle Database 12cR1 (12.1):** Opłata za usługę Przedłużonej Asysty Technicznej została zniesiona za okres od sierpnia 2018 r. do czerwca 2019 r. W tym okresie Klient otrzyma usługę Przedłużonej Asysty Technicznej w terminach określonych w poniższym rozdziale Poziomy Usług Asysty Technicznej.
3. **Oracle Database 11gR2:** Opłata za usługę Przedłużonej Asysty Technicznej została zniesiona za okres od lutego 2015 r. do grudnia 2018 r. W tym okresie Klient otrzyma usługę Przedłużonej Asysty Technicznej w terminach określonych w poniższym rozdziale Poziomy Usług Asysty Technicznej.
4. **Oracle Database 10gR2:**

Dla Klientów z zainstalowaną Bazą Danych Oracle (*Oracle Database*) 10gR2 na platformach:

Platforma	Dostępność
HP OpenVMS on Itanium	W okresie od sierpnia 2016 r. do lipca 2017 r. usługi Przedłużonej Asysty Technicznej będą nadal dostępne, lecz według obowiązujących wówczas stawek opłat za Przedłużoną Asystę Techniczną. W tym okresie usługa Przedłużonej Asysty Technicznej będzie ograniczona wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; aktualizacje z poprawkami krytycznymi (ang. <i>critical patch updates, CPU</i>) nie będą udostępniane.
IBM z/OS	Wraz z upływem lipca 2013 r. usługa Przedłużonej Asysty Technicznej będzie nadal dostępna według obowiązujących wówczas stawek opłat Oracle za Przedłużoną Asystę Techniczną; przy czym usługa Przedłużonej Asysty Technicznej będzie ograniczona wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; aktualizacje z poprawkami krytycznymi (ang. <i>critical patch updates, CPU</i>) nie będą udostępniane.

5. **PeopleSoft Enterprise 9.0 and PeopleSoft Enterprise 9.1:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona w pierwszym roku korzystania z usługi Przedłużonej Asysty Technicznej.
6. **JD Edwards EnterpriseOne and JD Edwards World:**
 - a. **JD Edwards EnterpriseOne 9.0, JD Edwards EnterpriseOne 9.0 Update 2 (tj., 9.0.2) lub wersje JD Edwards EnterpriseOne 9.1:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie

zniesiona przez cały okres Przedłużonej Asysty Technicznej. W celu uzyskania szczegółowych informacji o harmonogramie usługi Przedłużonej Asysty Technicznej należy zapoznać się z Zasadami Bezterminowej Asysty Technicznej (*ang. Lifetime Support Policy*).

- b. **JD Edwards World A9.2, JD Edwards World A9.2.1, lub JD Edwards World A9.3:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona przez cały okres Przedłużonej Asysty Technicznej. W celu uzyskania szczegółowych informacji o harmonogramie usługi Przedłużonej Asysty Technicznej należy zapoznać się z Zasadami Bezterminowej Asysty Technicznej (*Lifetime Support Policy*).
7. **Java SE 6:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona w okresie od stycznia 2016 r. do grudnia 2018 r.
8. **Oracle Database Standard Edition 2:** Klienci korzystający aktualnie z usług asysty technicznej dla oprogramowania Oracle Database Standard Edition 2 będą w dalszym ciągu otrzymywać usługi asysty technicznej dla wersji oprogramowania Oracle Database Standard Edition lub Oracle Database Standard Edition One, na które uprzednio posiadali licencję. Ograniczenia licencyjne zostały określone „Definicje i Zasady Licencjonowania” składania zamówień na oprogramowanie Oracle Database Standard Edition 2.
9. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12.1:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona w okresie od listopada 2016 r. do października 2017 r.
10. **Programy GRC (Governance, Risk and Compliance):** W ramach usługi Ciągłej Asysty Technicznej dla wersji oprogramowania GRS (Governance, Risk and Compliance) Oracle będzie udostępniać poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 do maja 2018 r.

Program	Wersja programu
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

11. **InForm 4.5.6:** W ramach usługi Ciągłej Asysty Technicznej dla oprogramowania InForm w wersji 4.6.5 Oracle zapewni poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 do października 2018 r.
12. **Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2.:** W ramach usługi Ciągłej Asysty Technicznej dla oprogramowania Clintrial Integration Solutions (CIS) w wersji 4.6.2 Oracle będzie dostarczać poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 do marca 2020 r.

4. Poziomy Usług Asysty Technicznej

Usługi Asysty Technicznej Software Update License & Support (SULS)

Usługi Asysty Technicznej *SULS* (*ang. Software Update License & Support*) będą świadczone w przypadku wersji programów objętych Asystą Techniczną *Premier Support*. Usługi Asysty Technicznej *SULS* obejmują:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek;
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych (dostępność może zależeć od kraju i/lub regionu);
- skrypty podwyższające wersję (dostępność może się zmieniać w zależności od programu);

- certyfikacje z większością nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- najważniejsze wersje produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową asystę w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe przez 7 dni w tygodniu. Dostęp do systemów obsługi Klienta określonych w poniższym rozdziale Internetowe Systemy Asysty Technicznej (całodobowe internetowe systemy asysty technicznej), w tym możliwość rejestracji zgłoszeń serwisowych online, o ile nie uzgodniono inaczej;
- aktualizacje związane ze zmianami wymagań prawnych dla określonych programów i jurysdykcji Oracle Financial Services oraz Oracle Banking Platform, które będą dostarczane zgodnie z dokumentem Zasady Aktualizacji Związanych ze Zmianami Wymagań Prawnych OFSAA i OBP (ang. OFSAA and OBP Regulatory Update Delivery Policy) dostępnym tutaj;
- aktualni licencjodawcy korzystający z MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription lub MySQL Standard Edition Annual Subscription („Subskrypcja MySQL”) mogą otrzymywać Asystę Techniczną SULLS dla MySQL Community Edition,* z zastrzeżeniem, że Asysta Techniczna SULLS dla MySQL Community Edition nie obejmuje jakichkolwiek Aktualizacji. MySQL Community Edition może nie zawierać wszystkich cech i funkcjonalności programów objętych MySQL Subscription. (*Community Edition oznacza MySQL licencjonowany na podstawie licencji GPL.);
- dla Oracle VM VirtualBox Enterprise, Ograniczone Usługi Asysty Technicznej SULLS [są ograniczone do platform wskazanych w niniejszym dokumencie](#). Usługi Asysty Technicznej SULLS nie są dostępne dla funkcji oprogramowania Oracle VM VirtualBox Enterprise oznaczonych jako eksperymentalne; takie funkcje opisano w Podręczniku Użytkownika Oracle VM VirtualBOX dostępnym [tutaj](#);
- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem dostępnym na stronie: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- do dnia 31 grudnia 2018 r. zdalne aktualizacje oprogramowania i asystę w instalacji poprawek błędów dla oprogramowania DIVA w normalnych godzinach pracy;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługi Asysty Technicznej SULLS do programów Audit Vault oraz Database Firewall (nazywane poprzednio Database Firewall oraz Database Firewall Management Server) obejmują:

- Usługi Asysty Technicznej SULLS opisane powyżej;
- całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network przez wszystkie dni tygodnia;
- certyfikację sprzętu¹;
- backport (przeniesienie do starszej wersji) poprawek w ramach uzasadnionych handlowo działań, dla wszelkich programów Oracle Linux wydanych przez Oracle w okresie sześciu (6) miesięcy od daty wydania i wprowadzenia do obrotu kolejnej wersji programu Oracle Linux; Harmonogram Przenoszenia (ang. Backport Schedule) jest dostępny na stronie <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Uwagi:

1. Usługa certyfikacji sprzętu będzie świadczona przez pierwsze sześć (6) lat od dnia powszechnego udostępnienia wersji programu Oracle Linux. Po 6 (sześciu) latach usługa certyfikowania sprzętu może być świadczona wedle wyłącznego uznania Oracle. Niemniej jednak Oracle nie ma obowiązku świadczenia takiej usługi.

Ograniczone Usługi Asysty Technicznej SULLS są dostępne dla programów Phase Forward (tj. do: Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm i LabPass). Ograniczone Usługi Asysty Technicznej SULLS obejmują:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek;
- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy; możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet w sposób określony pod adresem: <http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta Techniczna SULS dla kwalifikujących się programów Oracle Hospitality wyszczególnionych w tym dokumencie: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> („Programy Hospitality”) składa się z:

- Usługi Asysty Technicznej SULS opisanej powyżej;
- Asysty Technicznej Pierwszej Linii.

Wyłącznie w przypadku programów Oracle Hospitality, będą podejmowane zasadne kroki w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe zgodnie z Terminami Odpowiedzi określonymi w poniższych wytycznych; niemniej jednak, przypadki niewypełnienia obowiązku przestrzegania tych terminów nie będą stanowić naruszenia po stronie Oracle. Poniższe wskazania podano wyłącznie dla celów informacyjnych i mogą one ulec zmianie zgodnie z decyzją Oracle.

Poziom Ważności	Czas Odpowiedzi	Czas Aktualizacji lub Rozwiązania
Poziom Ważności 1	5 minut	1 godzina
Poziom Ważności 2	2 godziny	6 godzin
Poziom Ważności 3	8 godzin	24 godziny
Poziom Ważności 4	24 godziny	48 godzin

W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

- Poziom Ważności 1: poważne zakłócenie działania systemu (np. poważne zakłócenie krytycznego biznesowego działania lub krytycznej funkcjonalności systemu, awaria serwera lub całkowita awaria systemu);
- Poziom Ważności 2: znacząca awaria systemu (np. znaczące zakłócenie krytycznej biznesowo funkcjonalności, która nie wpływa na działanie całego system, takie jak: niemożność wykonywania lub rejestrowania transakcji na znaczącej liczbie stacji roboczych/terminali, utrata możliwości obsługi funkcji płatności, całkowita utrata funkcji drukowania, całkowita utrata funkcji raportowania »lokalnej lub hostowanej«, niemożność wyzerowania sum lub przeprowadzenia procedury OED/SOD/Nocnego Audytu, ponownego rejestrowania transakcji za dany dzień lub zakres dni, błąd w portalu uniemożliwiający użytkownikowi użytkowanie jakiegokolwiek funkcji w portalu MyMicros, niska prędkość ładowania stron lub obrazów, niedostępny interfejs narzędziowy);
- Poziom Ważności 3: Awaria pojedynczej funkcji (np. niewielkie zakłócenie działania lub funkcjonalności, które nie wpływa na cały system, w tym: problemy z prawidłową rejestracją czasu, odosobniona problem z funkcją drukowania, odosobniona awaria stacji roboczej/terminal, niemożność przejścia jednego raportu w portalu MyMicros, resetowanie haseł do Aplikacji Chmury Oracle lub niepoprawne działanie bądź całkowita awaria programu lojalnościowego Icare);
- Poziom Ważności 4: Pomniejszy lub proceduralny problem bądź pytanie (np. Pytania dotyczące programowania lub konfiguracji, pytania dotyczące funkcjonalności, działania, formatowania lub aspektów kosmetycznych).

Przedłużona Asysta Techniczna (ang. *Extended Support*)

Po wygaśnięciu usługi Asysty Technicznej *Premier Support* dla niektórych wersji programów Oracle może zostać udostępniona usługa Przedłużonej Asysty Technicznej (ang. *Extended Support*). Jeśli Przedłużona Asysta Techniczna znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna przez trzy lata od wygaśnięcia okresu świadczenia usług Asysty Technicznej *Premier Support* i tylko dla ostatecznego zestawu poprawek do danej wersji programu. Z wyjątkiem sytuacji inaczej opisanych w tym rozdziale, w przypadku podlegających asyście wersji programów objętych Przedłużoną Asystą Techniczną będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej SULS, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek;
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych (dostępność może zależeć od kraju i/lub regionu);
- skrypty podwyższające wersję (dostępność może się zmieniać w zależności od programu);

- najważniejsze wersje produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową asystę w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe przez 7 dni w tygodniu;
- dostęp do systemów obsługi Klienta określonych w poniższym rozdziale Internetowe systemy asysty technicznej (całodobowe internetowe systemy asysty technicznej), w tym możliwość rejestracji zgłoszeń serwisowych online, o ile nie uzgodniono inaczej;
- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem dostępnym na stronie:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej nie obejmuje:

- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich.

Przedłużona Asysta Techniczna dla Java SE W przypadku wersji programów Java SE objętych Przedłużoną Asystą Techniczną będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej SE, a mianowicie:

- poprawki błędów, poprawki zabezpieczeń i drobne aktualizacje;
- narzędzia podwyższające wersję;
- całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ciągła Asysta Techniczna (ang. Sustaining Support)

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej (**ang. Sustaining Support**) zostanie udostępniona po wygaśnięciu okresu świadczenia usług Asysty technicznej Premier Support. Ponieważ dla wersji programów objętych Ciągłą Asystą Techniczną nie są świadczone pełne usługi dotyczące asysty, informacja oraz umiejętności wymagane dla tych wersji mogą być ograniczone. Dostępność systemów sprzętowych potrzebnych do funkcjonowania takich wersji programów również mogą być ograniczone. Z wyjątkiem sytuacji inaczej opisanych w tym rozdziale, w przypadku podlegających asyście wersji programów objętych Przedłużoną Asystą Techniczną będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej SULS, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek krytycznych (*CPU*), utworzone w okresie objętym usługą Asysty Technicznej Premier Support oraz usługą Przedłużonej Asysty Technicznej (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych (ich dostępność może zależeć od kraju i/lub programu), utworzone w okresie objętym usługą Asysty Technicznej Premier Support oraz usługą Przedłużonej Asysty Technicznej (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- skrypty podwyższające wersję (dostępność może się zmieniać w zależności od programu), utworzone w okresie objętym usługą Asysty technicznej Premier Support oraz usługą Przedłużonej Asysty Technicznej (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- najważniejsze wersje produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji
- całodobową asystę udzielaną na rozsądnym z biznesowego punktu widzenia zasadach, w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe przez 7 dni w tygodniu
- dostęp do systemów obsługi Klienta określonych w poniższym rozdziale Internetowe systemy asysty technicznej (całodobowe internetowe systemy asysty technicznej), w tym możliwość rejestracji zgłoszeń serwisowych online, o ile nie uzgodniono inaczej.
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej nie obejmuje:

- aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i krytycznych pakietów poprawek;
- nowych aktualizacji związanych z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych;
- nowych skryptów podnoszących wersję;
- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1, jak zostało to określone poniżej w punkcie zatytułowanym „Poziomy Ważności”;
- wcześniejszych aktualizacji i poprawek, których Oracle już nie udostępnia.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oracle Linux – W przypadku wersji programów Oracle Linux objętych Ciągłą asystą techniczną będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej SULS, a mianowicie:

- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network przez wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do programów korygujących, poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń w okresie objętym Asystą Techniczną Premier Support;

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla programów Oracle w systemie Linux nie obejmuje następujących elementów:

- dostępu do nowych programów korygujących, poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1, jak zostało to określone poniżej w punkcie zatytułowanym „Poziomy Ważności”;
- certyfikacji sprzętu;
- backportu (przeniesienia do starszej wersji) poprawek.

Przedłużona Asysta Techniczna dla Java SE – W przypadku wersji programów Java SE objętych Przedłużoną Asystą Techniczną będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej SE, a mianowicie:

- drobne aktualizacje oraz poprawki błędów i zabezpieczeń utworzone w okresie objętym usługą Asysty technicznej Premier Support oraz usługą Przedłużonej Asysty Technicznej (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- narzędzia podnoszące wersję, utworzone w okresie objętym usługą Asysty technicznej Premier Support oraz usługą Przedłużonej Asysty Technicznej (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony handlowo we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej do wersji programów Java SE nie obejmuje:

- nowych drobnych aktualizacji oraz poprawek błędów i zabezpieczeń;
- nowych narzędzi podwyższających wersję;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1, jak zostało to określone poniżej w punkcie zatytułowanym „Poziomy Ważności”;
- wcześniejszych aktualizacji i poprawek, których Oracle już nie udostępnia.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Nimbula – w przypadku wersji programów Nimbula objętych Ciągłą asystą techniczną będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej, a mianowicie:

- dostęp wyłącznie do istniejących nowych wersji programów i poprawek błędów (dostęp do aktualizacji wersji nowych programów oraz poprawek błędów nie będzie zapewniony);
- obsług zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem następującego adresu e-mail: Nimbula-Support_WW@oracle.com
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej do wersji programów Nimbula nie obejmuje:

- dostępu do aktualizacji wersji nowych programów oraz poprawek błędów;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1, jak zostało to określone poniżej w punkcie zatytułowanym „Poziomy Ważności”;

Asysta Premier Support i Ciągła Asysta Techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support)

Asysta Techniczna Oracle Communications Network Software Premier Support jest dostępna dla następujących kategorii programów (zwanymi dalej zbiorczo “Oracle Communications Network Premier Programs”): Diameter Signaling Router & Integrated Diameter Intelligence Hub Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; User Data Repository Network Function Edition; bezterminowa licencja dla programów Session Border Controller, Session Router, Core Session Manager, Mobile Security Gateway oraz Subscriber-Aware Load Balancer; Application Orchestrator oraz Evolved Communications Application Server; aplikacje Net-Net Central; Elastic Charging Engine oraz Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management i Notification Gateway.

Asysta Techniczna Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

- aktualizacji programów, poprawek, alertów zabezpieczeń, aktualizacji poprawek krytycznych
- skryptów podwyższających wersję (dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- certyfikacji z większością nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- najważniejszych wersji produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji
- zdalnej instalacji Oprogramowania Oracle Communications Network;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Wyłącznie w przypadku Usług Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network będą podejmowane zasadne kroki w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe zgodnie z terminami odpowiedzi określonymi w poniższych wytycznych; niemniej jednak, przypadki niewypełnienia obowiązku przestrzegania tych terminów nie będą stanowić naruszenia po stronie Oracle. Poniższe wskazania podano wyłącznie dla celów informacyjnych i mogą one ulec zmianie zgodnie z decyzją Oracle.

Poziom Ważności	Czas Odpowiedzi ¹	Czas Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności ¹	Czas Rozwiązania ¹
Poziom Ważności 1	15 minut	6 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 2	15 minut	48 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 3	Nie dotyczy	Nie dotyczy	180 dni kalendarzowych

1. W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

- Czas Odpowiedzi – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu udzielenia odpowiedzi przez Oracle.
- Czas Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności – Okres ten liczy się od momentu, gdy Oracle uzyska zdalny dostęp do właściwego programu i poinformuje Klienta o przedstawieniu rozwiązania. Ramy czasowe dla Czasu Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności nie obowiązują w przypadku konieczności dokonywania zmian w kodzie programu.

- Czas Rozwiązania – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu, gdy problem zostanie rozwiązany.

Określone wersje programu Oracle Communications Network Premier Program mogą być objęte Ciągłą Asystą Techniczną dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. *Oracle Communications Network Software Sustaining Support*). Ciągła Asysta Techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

- aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. Zabezpieczeń i krytycznych aktualizacji poprawek utworzonych podczas obowiązywania Asysty Technicznej Premier Support;
- skryptów aktualizacji (dostępność może różnić się w zależności od programu) tworzone w okresie świadczenia Asysty Technicznej Premier Support;
- najważniejszych wersji produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ciągła Asysta Techniczna dla Programu Oracle Communications Network Premier nie obejmuje:

- nowych aktualizacji programów, poprawek, alertów zabezpieczeń i krytycznych aktualizacji poprawek;
- zdalnej instalacji Oprogramowania Oracle Communications Network;
- nowych skryptów podnoszących wersję;
- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich
- czasów reakcji opisanych powyżej
- wcześniejszych aktualizacji i poprawek, których Oracle już nie udostępnia.

Asysta Techniczna Premier Support i Ciągła Asysta Techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. *Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support*)

Asysta Techniczna Premier Support i Ciągła Asysta Techniczna Oracle Communications Network Software Support jest dostępna dla następujących kategorii programów (zwanych dalej zbiorczo "Oracle Communications Network Software Programs"): Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository oraz Oracle Communications Subscriber Data Management. Asysta Techniczna Premier Support dla oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

- aktualizacji programów, poprawek, alertów zabezpieczeń i krytycznych aktualizacji poprawek;
- certyfikacji zgodności z większością nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- zdalnej instalacji oprogramowania Oracle Communications Network Software Program;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Wyłącznie w przypadku usług asysty technicznej dla oprogramowania Oracle Communications Network będą podejmowane zasadne kroki w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe zgodnie z Czasami Odpowiedzi określonymi w poniższych wytycznych; niemniej jednak, przypadki niewypełnienia obowiązku przestrzegania tych terminów nie będą stanowić naruszenia po stronie Oracle. Poniższe wskazania podano wyłącznie dla celów informacyjnych i mogą ulec zmianie zgodnie z decyzją Oracle.

Poziom Ważności	Czas Odpowiedzi ¹	Czas Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności ¹	Czas rozwiązania ¹
Poziom Ważności 1	15 minut	6 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 2	15 minut	48 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 3	Nie dotyczy	Nie dotyczy	180 dni kalendarzowych

1. W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

- Czas Odpowiedzi – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu udzielenia odpowiedzi przez Oracle.
- Czas Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności – Okres ten liczy się od momentu, gdy Oracle uzyska zdalny dostęp do właściwego programu i poinformuje Klienta o przedstawieniu rozwiązania. Ramy czasowe dla Czasu Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności nie obowiązują w przypadku konieczności dokonywania zmian w kodzie programu.
- Czas Rozwiązania – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu, gdy problem zostanie rozwiązany.

Określone wersje programu Oracle Communications Network Premier Program mogą być objęte Ciągłą Asystą Techniczną dla Oprogramowania Oracle Communications Network (Oracle Communications Network Software Sustaining Support). Ciągła Asysta Techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

- aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. Zabezpieczeń i krytycznych aktualizacji poprawek utworzonych podczas obowiązywania asysty technicznej;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ciągła Asysta Techniczna dla wersji programu Oracle Communications Network Premier Program nie obejmuje:

- nowych aktualizacji programów, poprawek, alertów zabezpieczeń i krytycznych aktualizacji poprawek;
- zdalnej instalacji oprogramowania Oracle Communications Network;
- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich
- czasów reakcji opisanych powyżej
- wcześniejszych aktualizacji i poprawek, których Oracle już nie udostępnia.

5. Dodatkowe Dostępne Usługi Asysty Technicznej

Pakiet Usług Asysty Technicznej Przy Incydentach z Serwerem (ang. *Incident Server Support Package*)

Asysta Techniczna Przy Incydentach z Serwerem (*Incident Server Support*) obejmuje asystę techniczną udzielaną przez Internet, dostępną w pakietach po 10 zgłoszeń serwisowych dotyczących jednego serwera do wykorzystania w czasie 12 miesięcy. Po zakończeniu tego okresu wygasają również niewykorzystane zgłoszenia. Usługi asysty technicznej przy incydentach z serwerem do danego programu można zakupić z początkową licencją na program, a następnie można je odnawiać na kolejne okresy asysty technicznej tak długo, jak długo ważna będzie usługa Asysty technicznej Premier Support nabyta przez Klienta do licencji na programy. Jeśli Klient zakupi Usługi Asysty Technicznej SULS, będą one podlegać zasadom przywracania świadczenia usług obowiązującym w Oracle w chwili nabywania tych usług. Asysta techniczna przy incydentach z serwerem jest dostępna dla wszystkich platform, jak następuje:

- Pakiet Oracle Database Incident Server Support: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning i Real Application Clusters;

- Pakiet Oracle Application Incident Server Support: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition i Internet Application Server Java Edition.

Asysta Techniczna Przy Incydentach Z Serwerem składa się z:

- 10 zgłoszeń serwisowych;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- możliwości pobrania programów korygujących do oprogramowania i ich zestawów.

Zgłoszenia serwisowe wymagające rozwiązania błędu w programie nie będą zaliczane do limitu 10 zgłoszeń serwisowych przysługujących w ramach pakietu usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Dostęp Klienta do usług asysty technicznej przy incydentach z serwerami, w tym dostęp do serwisu My Oracle Support, wygasa (i) z upływem okresu świadczenia usług asysty technicznej lub (ii) ostatecznym rozwiązaniem zgłoszenia serwisowego, w zależności od tego, która z tych okoliczności wystąpi wcześniej. Pakiety usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem nie zawierają aktualizacji i nie mogą zostać wykorzystane, nabyte ani sprzedane w połączeniu z jakimikolwiek innymi ofertami na usługi asysty technicznej.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi asysty technicznej przy incydentach z serwerem, opłata za takie wznowienie zostanie wyliczona w oparciu o zasady wyceny takich usług obowiązujących w Oracle w chwili dokonywania takiego odnowienia. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Usługi asysty technicznej przy incydentach z serwerem nie podlegają zapisom punktu Wznowienie Usług Asysty Technicznej powyżej.

Asysta Techniczna do Narzędzi Programistycznych Oracle Java

Usługa Asysty Technicznej do Narzędzi Programistycznych Oracle Java jest dostępna dla następujących programów: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse i Oracle JDeveloper (pobranych z serwisu Oracle Technology Network po 28 czerwca 2005 r.). Klient, który nabędzie usługę Asysty Technicznej do Narzędzi programistycznych Oracle Java, otrzyma usługę asysty technicznej do wszystkich wymienionych wyżej programów.

Usługa asysty technicznej do Narzędzi programistycznych Oracle Java obejmuje:

- dostęp do programów korygujących i poprawek;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta Techniczna do Narzędzi Programistycznych Oracle Java nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programów. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Asysta Techniczna do Narzędzi Programistycznych Oracle Developer Studio

Usługa Asysty Technicznej do Narzędzi programistycznych Oracle Developer Studio jest dostępna dla programu Oracle Developer Studio.

Usługa Asysty Technicznej do Narzędzi Programistycznych Oracle Developer Studio obejmuje:

- dostęp do programów korygujących i poprawek;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta Techniczna do Narzędzi Programistycznych Oracle Developer Studio nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programów ani dostępu do aktualizacji, programów korygujących i poprawek do Oracle Solaris lub Oracle Linux. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Asysta Techniczna do Oracle Application Development Framework Essentials

Usługa Asysty Technicznej do Application Development Framework Essentials jest dostępna dla programów Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials.

Usługa Asysty Technicznej do Application Development Framework Essentials obejmuje:

- dostęp do programów korygujących i poprawek;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta Techniczna do Programów Application Development Framework Essentials nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programów. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Asysta Java SE Support i Java SE Support dla Niezależnych Dostawców Oprogramowania

Z dniem 1 czerwca 2017 r. programy Java SE Support i Java SE Support dla niezależnych dostawców oprogramowania są dostępne tylko w ramach odnowienia. Oferta dotyczy tylko programów Java SE w wersji 6 i 7.

Java SE Support i Java SE Support dla niezależnych dostawców oprogramowania obejmuje:

- poprawki błędów, poprawki zabezpieczeń i drobne aktualizacje;
- narzędzia podwyższające wersję;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Oferty są dostępne w następujących okresach:

Asysta Java SE Support i Java SE Support dla Niezależnych Dostawców Oprogramowania (ISV)	Dostępność
Program Java SE w wersji 6	Do 31 grudnia 2018 r.
Program Java SE w wersji 7	Do 30 kwietnia 2020 r.

W przypadku nabycia usług asysty Java SE Support lub Java SE Support dla ISV opisane wyżej usługi podlegają licencjom nabytym przez Klienta oddzielnie. Poprawki błędów, poprawki zabezpieczeń i drobne aktualizacje otrzymane w ramach usług opisanych powyżej będą dostarczane na warunkach określonych we właściwej umowie licencyjnej zaakceptowanej przez Klienta poprzez pobranie i/lub zainstalowanie programu Java SE. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Usługi Asysty Oracle Java Embedded Development Support oraz Oracle Java Embedded Suite Development Support

Usługi Asysty Technicznej Oracle Java Embedded Development Support są dostępne dla wersji oprogramowania Oracle Java SE Embedded lub Oracle Java ME Embedded zgodnie ze standardową formą binarną. Usługi asysty technicznej Oracle Java Embedded Suite Development Support są dostępne dla oprogramowania Oracle Java Embedded Suite.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Java Embedded Development Support i Oracle Java Embedded Suite Development Support obejmują:

- poprawki błędów, poprawki zabezpieczeń i drobne aktualizacje;
- narzędzia podwyższające wersję;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

W przypadku nabycia Usług Asysty Technicznej Oracle Java Embedded Development Support lub Oracle Java Embedded Suite Development Support opisane wyżej usługi podlegają licencjom nabytym przez Klienta oddzielnie. Poprawki błędów, poprawki zabezpieczeń i drobne aktualizacje otrzymane w ramach usług opisanych powyżej będą dostarczane na warunkach określonych we właściwej umowie licencyjnej zaakceptowanej przez Klienta poprzez pobranie i/lub zainstalowanie programów Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded lub Oracle Java Embedded Suite. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Asysta Techniczna do Programu NoSQL Database Community Edition

Usługa Asysty Technicznej jest dostępna do programu NoSQL Database Community Edition.

Usługa Asysty technicznej do programu NoSQL Database Community Edition obejmuje:

- dostęp do programów korygujących i poprawek;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta techniczna do programu NoSQL Database Community Edition nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programu. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Pakiety Zgłoszeń Serwisowych

Pakiety Zgłoszeń Serwisowych są dostępne dla Partnerów Oracle Partner Network. Pakiety Zgłoszeń Serwisowych zapewniają dostęp do internetowego systemu asysty technicznej w pakietach składających się z 10 lub 25 zgłoszeń, nie obejmują aktualizacji i nie są dostępne dla wszystkich programów. Informacje o dostępności oprogramowania znajdują się na stronie <http://partner.oracle.com>

Pakiety Zgłoszeń Serwisowych są ważne przez rok od daty zakupu. Niewykorzystane zgłoszenia serwisowe tracą ważność (i) z upływem danego roku lub (ii) z końcem okresu członkostwa w OPN (jeśli nie zostało ono odnowione) – zależnie od tego, który z tych dwóch terminów przypadnie wcześniej. Dostęp do zgłoszeń serwisowych wygasa w momencie zakończenia obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego.

Priorytetowa Asysta Techniczna Oracle

W przypadku uwzględnienia usług Priorytetowej Asysty Technicznej w zamówieniu Oracle udostępni te usługi zgodnie z opisem znajdującym się [tutaj](#).

Priorytetowa Asysta Oracle dla Wybranych Zgłoszeń

W przypadku uwzględnienia usług Priorytetowej Asysty Technicznej Oracle dla Wybranych Zgłoszeń w zamówieniu Oracle udostępni te usługi zgodnie z opisem znajdującym się [tutaj](#).

Priorytetowa Asysta Oracle Connected

W przypadku uwzględnienia usług Priorytetowej Asysty Technicznej Oracle Connected w zamówieniu Oracle udostępni te usługi zgodnie z opisem znajdującym się [tutaj](#).

Funkcjonalna Platforma Help Desk Oracle dla Klientów Oracle Retail and Hospitality

W przypadku zakupu Funkcjonalnej Platformy Help Desk Oracle dla Klientów Oracle Retail and Hospitality w ramach zamówienia Oracle zapewni tę usługę zgodnie z opisem znajdującym się [tutaj](#).

Help Desk i Monitorowanie dla Klientów Oracle Hospitality Cruise

W przypadku zamówienia usług Help Desk i Monitorowanie dla Klientów Oracle Hospitality Oracle zapewni tę usługę zgodnie z opisem znajdującym się [tutaj](#).

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń są dostępne dla wersji oprogramowania PeopleSoft HRMS Payroll for North America wymienionych w poniższej macierzy dostępności aktualizacji północnoamerykańskich przepisów podatkowych dla wynagrodzeń. W przypadku zakupu tych usług Klient otrzymuje aktualizacje podatkowe dla odpowiedniej wersji oprogramowania PeopleSoft HRMS Payroll for North America na jeden rok kalendarzowy, w tym aktualizacje podatkowe dla tego roku kalendarzowego udostępnione w styczniu kolejnego roku kalendarzowego. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń są dostępne wyłącznie w następujących krajach: Stany Zjednoczone, Kanada i Portoryko.

Macierz dostępności Aktualizacji Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dla Wynagrodzeń opisuje dostępność usług oraz terminy ich świadczenia.

Wersje Programu PeopleSoft HRMS Payroll for North America	Dostępność
8.8	niedziela, 1 stycznia 2012 r. – poniedziałek, 31 grudnia 2018 r.
8.9	wtorek, 1 stycznia 2013 r. – niedziela, 31 grudnia 2017 r.
9.0	środa, 1 lipca 2015 r. – niedziela, 31 grudnia 2018 r.
9.1	czwartek, 1 lutego 2018 r. – wtorek, 31 grudnia 2019 r.

Aby nabyć Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych, program PeopleSoft HRMS Payroll for North America, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Usługami Asysty Technicznej SULLS. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych nie podlegają opisanym powyżej zasadom wznawiania.

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 i Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite

Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 i Legislacyjne Aktualizacje Finansowe Dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite są dostępne dla tego oprogramowania w wersji 11.5.10. W przypadku nabycia tej Usługi Klient otrzymuje poniższe usługi (określane wcześniej terminem „Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1”):

Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1, poprawki bezpieczeństwa oraz poprawki United States Tax Form 1099 obowiązujące do właściwego roku rozliczeniowego / lat rozliczeniowych. Dla wersji 11.5.10 oprogramowania Oracle E-Business Suite Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 i Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite są aktualnie dostępne zgodnie z opłatami obowiązującymi Klientów

obecnie korzystających z Usług Asysty Technicznej SULS. Prosimy zapoznać się z dodatkowymi informacjami zawartymi w punkcie Bezterminowa Asysta Techniczna (ang. *Lifetime Support*) powyżej.

Usługa jest dostępna przez następujący okres:

Wersja Oprogramowania Oracle E-Business Suite	Dostępność	Dostępność
11.5.10	Od 1 stycznia 2017 r do 31 grudnia 2017 r.	Od 1 stycznia 2018 r do 31 grudnia 2018 r.

Informacje dotyczące poprawek błędów o Poziomie Ważności 1 oraz legislacyjnych aktualizacji finansowych dla oprogramowania Oracle E-Business Suite są dostępne w serwisie [My Oracle Support \(E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ \(Doc ID 1494891.1\)\)](#). Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz legislacyjne aktualizacje finansowej dla oprogramowania Oracle E-Business Suite będą udostępniane w serwisie My Oracle Support.

Mają zastosowanie następujące ograniczenia:

- Oracle nie będzie dostarczać Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych do Oracle E-Business Suite 11.5.10 we wcześniejszym terminie ani w szerszym zakresie niż udostępnione w kolejnych wersjach programu Oracle E-Business Suite (np., Oracle E-Business Suite wersja 12 lub wyższa).
- Z powodu architektonicznych oraz innych zmian wprowadzonych do kolejnych wersji, Oracle może nie dostarczać Zlokalizowanych Aktualizacji do Oracle E-Business Suite 11.5.10. Aktualizacje takie są dostępne do kolejnych wersji Oracle E-Business Suite.
- Warunkiem wstępnym świadczenia tych usług jest spełnienie bieżących minimalnych warunków wstępnych opisanych w serwisie [My Oracle Support](#) w zakładkach [E-Business Suite 11.5.10 Minimum Patch Level](#) i [Extended Support Information Center \(Doc ID 1199724.1\)](#) oraz [Oracle E-Business Suite Error Correction Support Policy \(Doc ID 11905034.1\)](#).
- Ograniczenia dotyczące usług są opisane w dokumencie [E-Business Suite 11.5.10 Configurations with SSL/TLS Encryption \(Doc ID 2193395.1\)](#)
- Szczegółowe informacje na temat procesu tworzenia i publikowania Poprawek Bezpieczeństwa są opisane w serwisie My Oracle Support w sekcji [Additional Coverage Options for 11.5.10 E-Business Suite Sustaining Support \(Doc ID 1596629.1\)](#)

W celu otrzymania poprawek o Poziomie Ważności 1 oraz Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych do Oracle E-Business Suite w wersji 11.5.10, program Oracle E-Business Suite, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Usługami Asysty Technicznej SULS.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi obejmujące poprawki o Poziomie Ważności 1 oraz Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych do Oracle E-Business Suite 11.5.10, opłata za odnowienie tych usług będzie naliczana według aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Poprawki o Poziomie Ważności 1 oraz Legislacyjne Aktualizacje Płacowe (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 nie podlegają zasadom Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych wskazanym powyżej.

Poprawki o Poziomie Ważności 1 oraz Legislacyjne Aktualizacje Finansowe do Oracle E-Business Suite nie są dostępne dla wszystkich programów. W celu uzyskania informacji o dostępności dla programów należy kontaktować się z przedstawicielem handlowym Oracle.

Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite 11.5.10

Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite 11.5.10 są dostępne dla zbiorczych aktualizacji oprogramowania Oracle E-Business Suite w wersji 11.5.10. Klienci, którzy nabyli Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite 11.5.10, otrzymują Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla tej wersji oprogramowania przed jeden rok podatkowy.

W celu otrzymania Legislacyjnych Aktualizacji Płacowych (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10, program Oracle E-Business Suite, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Usługami Asysty Technicznej SULS.

Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite 11.5.10 są dostępne dla następujących krajów oraz lat podatkowych:

Kraj	Rok Podatkowy 2014	Rok Podatkowy 2015	Rok Podatkowy 2016
Wielka Brytania	Prosimy zapoznać się z uwagą 1 poniżej	niedziela, 6 kwietnia 2014 r. – niedziela, 5 kwietnia 2015 r.	poniedziałek, 6 kwietnia 2015 r. – wtorek, 5 kwietnia 2016 r.
Stany Zjednoczone Ameryki Północnej	Prosimy zapoznać się z uwagą 1 poniżej	czwartek, 1 stycznia 2015 r. – czwartek, 31 grudnia 2015 r.	piątek, 1 stycznia 2016 r. – sobota, 31 grudnia 2016 r.

Uwagi:

1. Dla wskazanych powyżej krajów i lat podatkowych, wymagane prawem aktualizacje do wynagrodzeń są dostarczane w ramach Ciągłej Asysty Technicznej (*ang. Sustaining Support*) Klientom z aktywną asystą techniczną. Prosimy zapoznać się z dodatkowymi informacjami zawartymi w punkcie Bezterminowa Asysta Techniczna (*ang. Lifetime Support*) powyżej.

Legislacyjne Aktualizacje Płacowe Dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite 11.5.10 będą udostępniane za pośrednictwem serwisu My Oracle Support i będą wymagać najnowszej wersji HRMS R11i RUP (Patrz: [My Oracle Support](#) dokument o nazwie [Mandatory Family Pack/Roll-Up Patch \(RUP\) Levels for Oracle Payroll \(Doc ID 295406.1\)](#)).

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi obejmujące poprawki o Poziomie Ważności 1 oraz finansowe legislacyjne poprawki do Oracle E-Business Suite 11.5.10, opłata za odnowienie tych usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Aktualizacje legislacyjne płacowe (*Payroll*) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 nie podlegają zasadom odnowienia asysty technicznej wskazanym powyżej.

Legislacyjne Aktualizacje Finansowe i Płacowe dla JD Edwards

Legislacyjne Aktualizacje Finansowe i Płacowe dla JD Edwards są dostępne dla wersji XE, 8.0 i 8.12 programu JD Edwards Enterprise One oraz wersji A7.3, A8.1 i A9.1 programu JD Edwards World. W przypadku zakupu tych usług Klient otrzymuje legislacyjne aktualizacje finansowe i płacowe oraz poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 dla odpowiedniej wersji oprogramowania JD Edwards przez okres jednego roku kalendarzowego. W celu uzyskania Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych i Płacowych dla JD Edwards, licencjonowane programy JD Edwards EnterpriseOne i/lub JD Edwards World Klienta muszą być objęte aktywną Asystą Techniczną SULS.

Usługi Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych i Płacowych dla JD Edwards składają się z następujących poziomów, które można nabyć oddzielnie: Poziom 1, Poziom 2, Poziom 3, Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Jednego Kraju oraz Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Jednego Kraju. Poziom 1, Poziom 2 i Poziom 3 obejmują usługi przeznaczone dla więcej niż jednego kraju. Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Jednego kraju i Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Jednego Kraju obejmują usługi indywidualne dla poszczególnych krajów.

Są to następujące elementy:

Poziom 1 – Poziom 1 obejmuje: poprawki błędów o Poziomie Ważności 1, poprawki United States Tax Form 1099 obowiązujące do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych oraz legislacyjne poprawki płacowe oraz finansowe legislacyjne poprawki do właściwego roku kalendarzowego dla Stanów Zjednoczonych Ameryki

Północnej i Kanady. W przypadku nabycia usług Poziomu 1, kwota należna wynikać będzie z aktualnych w chwili złożenia takiego zamówienia opłat za usługi Poziomu 1.

Poziom 2 – Poziom 2 obejmuje: poprawki błędów o Poziomie Ważności 1, poprawki United States Tax Form 1099 obowiązujących do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych, legislacyjne poprawki płacowe oraz legislacyjne finansowe poprawki do właściwego roku kalendarzowego dla krajów i programów wskazanych w tabeli poniżej. W przypadku nabycia usług Poziomu 2, kwota należna wynikać będzie z aktualnych w chwili złożenia takiego zamówienia opłat za usługi Poziomu 2.

	JD Edwards EnterpriseOne	JD Edwards World
Legislacyjne Aktualizacje Płacowe	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Australia i Nowa Zelandia	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada
Legislacyjne Aktualizacje Finansowe	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Brazylia, Wielka Brytania, Irlandia, Japonia, Chiny, Kolumbia, Australia, Nowa Zelandia i Indie	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Brazylia, Wielka Brytania, Irlandia, Japonia i Chiny

Poziom 3 – Poziom 3 obejmuje: poprawki błędów o Poziomie Ważności 1, poprawki United States Tax Form 1099 obowiązujących do właściwego roku rozliczeniowego /lat rozliczeniowych, Legislacyjne Aktualizacje Płacowe oraz Legislacyjne Aktualizacje Finansowe do właściwego roku kalendarzowego dla krajów i programów wskazanych w tabeli poniżej. W przypadku nabycia usług Poziomu 3, kwota należna wynikać będzie z aktualnych w chwili złożenia takiego zamówienia opłat za usługi Poziomu 3.

	JD Edwards EnterpriseOne	JD Edwards World
Legislacyjne Aktualizacje Płacowe	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Australia i Nowa Zelandia	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada
Legislacyjne Aktualizacje Finansowe	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Brazylia, Argentyna, Wielka Brytania, Nowa Zelandia, Irlandia, Austria, Belgia, Francja, Niemcy, Włochy, Holandia, Rosja, Hiszpania, Szwajcaria, Japonia, Chiny, Kolumbia, Chile, Peru, Ekwador, Wenezuela, Republika Czeska, Dania, Finlandia, Węgry, Norwegia, Polska, Szwecja, Australia, Indie, Korea Południowa, Singapur i Tajwan	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Brazylia, Argentyna, Wielka Brytania, Irlandia, Austria, Belgia, Francja, Niemcy, Włochy, Holandia, Rosja, Hiszpania, Szwajcaria, Japonia i Chiny

Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Jednego Kraju: Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Jednego Kraju obejmują: Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla programów i krajów wymienionych w poniższej tabeli. W przypadku zakupu Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych dla Jednego Kraju opłata z tytułu tych usług będzie naliczana w oparciu o aktualną opłatę za Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Jednego Kraju.

Program	Kraje
JD Edwards EnterpriseOne	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Brazylia, Wielka Brytania, Irlandia, Japonia, Chiny, Kolumbia, Australia, Nowa Zelandia i Indie
JD Edwards World	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Meksyk, Brazylia, Wielka Brytania, Irlandia, Japonia i Chiny

Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla Jednego Kraju: Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla jednego kraju obejmują: Legislacyjne Aktualizacje Płacowe dla programów i krajów wymienionych w poniższej tabeli. W

przypadku zakupu legislacyjnych aktualizacji płacowych dla jednego kraju opłata z tytułu tych usług będzie naliczana w oparciu o aktualną opłatę za legislacyjne aktualizacje płacowe dla jednego kraju.

Program	Kraje
JD Edwards EnterpriseOne	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Australia i Nowa Zelandia
JD Edwards World	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej i Kanada

Informacje dotyczące Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych i Płacowych dla JD Edwards i odpowiednich krajów są dostępne w serwisie [My Oracle Support](#) (tj., [JD Edwards EnterpriseOne Globalizations \(Doc ID 752291.1\)](#) oraz [JD Edwards World Globalizations \(Doc ID 745085.1\)](#)). Legislacyjne aktualizacje finansowe i płacowe dla JD Edwards będą dostarczane poprzez My Oracle Support.

Następujące zapisy odnoszą się do wersji programów JD Edwards EnterpriseOne oraz JD Edwards World, dla których są dostępne usługi Legislacyjne Aktualizacje Finansowe i płacowe:

- Oracle nie udostępni legislacyjnych aktualizacji finansowych i płacowych wcześniej ani w szerszym zakresie niż staną się one dostępne w kolejnej wersji JD Edwards EnterpriseOne (np. JD Edwards EnterpriseOne 9.1 lub wyższej) lub JD Edwards World (np. JD Edwards World A9.3 lub wyższej).
- Legislacyjne aktualizacje finansowe dla konkretnego kraju (lokalne aktualizacje) udostępniane w ramach Poziomu 2, Poziomu 3 i Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych dla Jednego Kraju oraz Legislacyjnych Aktualizacji Płacowych dla Jednego Kraju będą udostępniane wyłącznie wtedy, gdy takie Zlokalizowane Aktualizacje będą udostępniane również w kolejnym wydaniu oprogramowania JD Edwards EnterpriseOne lub JD Edwards World. W przypadku, gdy zlokalizowane aktualizacje są dostępne dla dodatkowych krajów w kolejnych wersjach JD Edwards EnterpriseOne lub JD Edwards World, takie Zlokalizowane Aktualizacje dla dodatkowych krajów nie będą dostępne dla wersji programów JD Edwards EnterpriseOne oraz JD Edwards World objętych usługami Legislacyjnych Aktualizacji finansowych i płacowych.
- W związku z architektonicznymi lub innymi zmianami wprowadzonymi pomiędzy kolejnymi wersjami JD Edwards EnterpriseOne lub JD Edwards World a wersjami programów objętych usługami Legislacyjne Aktualizacje finansowe i płacowe do JD Edwards, Oracle może nie udostępniać wszystkich Zlokalizowanych Aktualizacji, które są ujęte w kolejnej wersji JD Edwards EnterpriseOne lub JD Edwards World.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługę Legislacyjnych Aktualizacji Finansowych i Płacowych do JD Edwards, opłata za odnowienie tych usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Legislacyjne Aktualizacje finansowe i płacowe do JD Edwards nie podlegają zasadom odnowienia asysty technicznej wskazanym powyżej.

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Amerykańskiego Formularza Podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM

Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz aktualizacje amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM są dostępne w ramach oprogramowania PeopleSoft Human Capital Management (HCM) oraz Financials and Supply Chain Management (FSCM) w wersjach określonych w poniższej Macierzy Dostępności Usług („Aplikacje biznesowe PeopleSoft”). Klienci, którzy dokonują zakupu poprawek błędów o Poziomie Ważności 1 i aktualizacji amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla oprogramowania PeopleSoft HCM i FSCM otrzymują te poprawki błędów i te aktualizacje przez okres jednego roku kalendarzowego.

Macierz Dostępności Usług Aplikacji Biznesowych PeopleSoft

Wersja Programu PeopleSoft HCM i FSCM	Dostępność
9.0	1 lipca 2015 r. – 31 grudnia 2017 r.
9.1	1 lutego 2018 r. – 31 grudnia 2019 r.

W celu nabycia tych usług należy zapewnić, że licencjonowane Aplikacje Biznesowe dla programu PeopleSoft są aktualnie obsługiwane w ramach Usługi Asysty Technicznej SULS Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz aktualizacje amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM będą udostępniane za pośrednictwem serwisu My Oracle Support.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi obejmujące poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz aktualizacje amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM, opłata za odnowienie tych usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz aktualizacje amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM nie podlegają opisanym wyżej zasadom wznawiania.

Rynkowa Asysta Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w Wersji 2

Rynkowa asysta Oracle dla bazy danych Oracle 10g w wersji 2 jest dostępna dla wersji 10.2.0.5 oprogramowania Oracle Database Enterprise Edition. Usługa jest dostępna w następujących okresach:

Usługa	Dostępność		
Rynkowa Asysta Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w Wersji 2	1 sierpnia 2015 r. – 31 lipca 2016 r.	1 sierpnia 2016 r. – 31 lipca 2017 r.	1 sierpnia 2017 r. ¹ – 31 lipca 2018 r.

¹Od 1 sierpnia 2017 r. następujące platformy nie będą dłużej kwalifikować się do objęcia Rynkową Asystą Oracle dla Baz Danych Oracle 10g w wersji 2:

- a. Microsoft Windows (wersja 32-bitowa) oraz
- b. Microsoft Windows (wersja 64-bitowa).

W przypadku zakupu rynkowej asysty Oracle dla bazy danych Oracle 10g w wersji 2 Klient otrzymuje następujące usługi za bazy danych o numerze produkcyjnym 10.2.0.5 określone w zamówieniu:

1. Rynkowa Asysta Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w wersji 2 będzie ograniczać się do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1 i pakietów poprawek krytycznych (CPU).
2. Warsztaty planowania aktualizacji baz danych (dalej „Warsztaty”) obejmujące:
 - a. Jednej (1) prezentacji zdalnej trwającej maksymalnie cztery (4) godziny dla maksymalnej liczby uczestników nieprzekraczającej trzydzieści (30) osób, mając na celu udzielenie porad i wskazówek dotyczących tworzenia planu aktualizacji bazy danych Oracle Database Enterprise Edition w wersji 10.2.0.5 do wersji bazy danych Oracle Database Enterprise Edition objętej zakresem Usług Asysty Technicznej SULS oraz
 - b. Po zakończeniu Warsztatów Oracle będzie świadczyć usługi asysty telefonicznej (od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu lokalnego, za wyjątkiem lokalnych dni wolnych od pracy) w celu udzielenia odpowiedzi na wszelkie pytania i wskazówek dotyczących planu aktualizacji do liczby godzin określonych w zamówieniu złożonym przez Klienta.
3. Dostęp do nieograniczonej subskrypcji edukacyjnej Oracle (ang. *Unlimited Learning Subscription*, ULS) dla maksymalnie pięciu (5) użytkowników wymienionych z imienia i nazwiska. Subskrypcja ULS obejmuje takie usługi jak Szkolenie na Żądanie (ang. *Training On Demand*), Streaming Edukacyjny (ang. *Learning Streams*) i dostęp do Subskrypcji Edukacji w Chmurze (ang. *Cloud Learning Subscription*). Więcej informacji na temat subskrypcji ULS znajduje się na stronie <http://education.oracle.com/us/terms/termspolicies030115.html>

Opłaty za korzystanie z Rynkowej Asysty Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w wersji 2 będzie naliczane w oparciu o cennik Oracle obowiązujący w momencie składania zamówienia.

W celu zakupu Rynkowej Asysty Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w wersji 2 bazy danych Oracle, do których licencję posiada Klient, muszą być aktualnie obsługiwane w ramach Usługi Asysty Technicznej SULS Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz pakiety poprawek krytycznych będą udostępniane za pośrednictwem serwisu My Oracle Support.

Rynkowa Asysta Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w wersji 2 nie podlega wznowieniu ani nie będzie dostępne po 31 lipca 2018 roku. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem. Usługa Rynkowej Asysty Oracle dla Bazy Danych Oracle 10g w wersji 2 nie podlega zasadom wznawiania opisanym wyżej.

Usługi Asysty Technicznej dla Produktów Oracle Linux

Oracle oferuje usługi asysty technicznej dla Oracle Linux niezależnie od tego, czy Klient używa programów Oracle. „Zasady Asysty Technicznej dla Produktów Oracle Linux i Oracle VM” (ang. *Oracle Linux and Oracle VM Support Policies*), dostępne są pod adresem: <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Usługi Asysty Technicznej dla Produktów Oracle VM

Oracle oferuje usługi asysty technicznej dla Oracle VM niezależnie od tego, czy Klient używa programów Oracle. „Zasady Asysty Technicznej dla Produktów Oracle Linux i Oracle VM” (ang. *Oracle Linux and Oracle VM Support Policies*), dostępne są pod adresem: <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Usługi Asysty Technicznej Premier Support dla Produktów Exadata

Informacje o zasadach przedłużenia usługi Asysty technicznej Premier Support dla produktów Exadata zamieszczono w dokumencie pt. „Zasady Asysty Technicznej dla Produktów Exadata” (ang. *Exadata Technical Support Policies*), dostępnym pod adresem <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

6. Internetowe Systemy Asysty Technicznej

My Oracle Support

Dostęp do serwisu My Oracle Support regulują opublikowane w niej Warunki Użytkowania. Warunki Użytkowania mogą ulegać zmianom, a ich kopia jest udostępniana na życzenie. Do korzystania z serwisu My Oracle Support uprawnione są jedynie wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktów technicznych.

Serwis My Oracle Support jest aktualnie niedostępny dla programów: Phase Forward (tj. Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm i LabPas), Nimbula i MS CRM (dla MICROS Systems).

Sieć Oracle Linux Support

Dostęp do serwisu Oracle Unbreakable Linux Network wchodzi w skład Usług Asysty Technicznej SULLS dla programów Audit Vault oraz Database Firewall (noszących wcześniej nazwy: Database Firewall i Database Firewall Management Server).

7. Narzędzia Stosowane w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej

Oracle może udostępnić narzędzia do komunikacji i współpracy (np. narzędzia umożliwiające za zgodą Klienta uzyskanie przez Oracle dostępu do jego komputerów (np. Oracle Web Conferencing) oraz programy narzędziowe (np. narzędzia pomagające w zbieraniu i przesyłaniu danych konfiguracyjnych, takie jak Oracle Configuration Manager) mające pomóc w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów. Narzędzia są udostępniane na licencji zgodnie z Warunkami Użytkowania My Oracle Support (ang. My Oracle Support Terms of Use) i mogą podlegać dodatkowym warunkom przekazywanym wraz z narzędziami. Niektóre narzędzia zaprojektowano do celu zbierania informacji dotyczących konfiguracji środowiska komputerowego Klienta („dane przekazane przez narzędzia”) i nie będą uzyskiwały dostępu, zbierały ani przechowywały żadnych informacji umożliwiających identyfikację osoby, której dotyczą (z wyjątkiem informacji o osobach do kontaktów w związku z usługami asysty technicznej), ani danych biznesowych znajdujących się w środowisku komputerowym Klienta. Używając narzędzi Klient wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych przekazanych przez narzędzia Oracle do celów świadczenia reaktywnych i aktywnych usług asysty technicznej. Ponadto dane przekazane przez narzędzia mogą być wykorzystywane przez Oracle do pomocy Klientowi w zarządzaniu swoim portfelem produktów Oracle, do zapewniania zgodności z warunkami licencji i usług oraz w celu umożliwienia Oracle doskonalenia jej oferty produktowo-usługowej.

Konstrukcja niektórych narzędzi może przewidywać automatyczne łączenie się trwale lub okresowo bez informowania o tym użytkowników. Klient odpowiada za utrzymanie bramki telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez narzędzia do przekazywania danych do Oracle. Korzystanie z narzędzi jest dobrowolne. Niemniej jednak odmowa korzystania z narzędzi może ograniczyć usługi asysty technicznej świadczone przez Oracle.

Dokładniejsze informacje o wybranych narzędziach używanych obecnie przez Oracle do świadczenia usług asysty technicznej, o gromadzonych danych oraz o sposobach ich wykorzystania znajdują się w Globalnych praktykach bezpieczeństwa asysty technicznej dla Klientów oraz na stronie My Oracle Support. Ponadto informacji o narzędziach i dostępności może udzielić przedstawiciel handlowy Oracle oraz lokalne biuro obsługi Klienta.

Jeżeli Oracle wyraźnie zastrzeże w dokumentacji narzędzia, zasadach świadczenia usług asysty technicznej, zamówieniu lub pliku informacyjnym readme, że narzędzie jest oferowane na podstawie odrębnych warunków licencyjnych („Odrębne Warunki”), wówczas to te Odrębne Warunki regulują dostęp Klienta do narzędzia i możliwość używania narzędzia przez Klienta. Wbudowane oprogramowanie stron trzecich lub oprogramowanie stron trzecich objęte licencją na Odrębnych Warunkach (np. Mozilla i LGPL) może być wymagane, aby uzyskać dostęp do narzędzi lub je uruchomić zgodnie z dokumentacją narzędzi lub plikiem README. Prawo Klienta do użytkowania narzędzia lub programu objętego licencją na mocy Odrębnych Warunków nie może być w żaden sposób ograniczane ani modyfikowane umową zawartą przez Klienta z Oracle.

8. Globalne Procedury Prywatności i Bezpieczeństwa w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej

Oracle zapewnia asystę techniczną zgodnie z Zasadami Prywatności Oracle dla Usług (*ang. Oracle Services Privacy Policy*) opublikowanymi pod adresem <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html> oraz Globalnymi Zasadami Bezpieczeństwa W Świadczeniu Usług Asysty Technicznej Oracle dla Klientów (*ang. Oracle's Global Customer Support Security Practices*), jak wskazano poniżej.

Oracle przykładą ogromną wagę do bezpieczeństwa asysty technicznej. Oracle świadczy usługi standardowej asysty technicznej zgodnie z Globalnymi Praktykami Bezpieczeństwa Asysty Technicznej dla Klientów opisanymi pod adresem <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Globalne Praktyki Bezpieczeństwa Asysty Technicznej dla Klientów podlegają zmianom wedle wyłączonego uznania Oracle. Niemniej jednak Oracle nie zmniejszy w istotnym stopniu poziomu bezpieczeństwa określonego w Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Asysty Technicznej dla Klientów w okresie, za który opłaty z tytułu asysty technicznej zostały uiszczone. Aby zapoznać się z wprowadzonymi zmianami, prosimy o odwołanie się do załączonego [Zestawienia Zmian](#) (PDF).

Należy pamiętać, że globalne usługi asysty technicznej dla Klientów oraz systemy nie są zaprojektowane tak, aby zapewnić specjalne kontrole bezpieczeństwa, które mogą być wymagane do przechowywania bądź przetwarzania niektórych rodzajów danych wrażliwych. Należy się upewnić, że nie zostały udostępnione dane dotyczące zdrowia, kart płatniczych i inne dane poufne, które wymagają większej ochrony niż określona w punkcie [Globalne Praktyki Bezpieczeństwa Asysty Technicznej dla Klientów](#). Informacje o sposobach usunięcia danych wrażliwych ze zgłoszenia można uzyskać w serwisie My Oracle Support pod adresem <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>.

Niezależnie od opisanego wyżej ograniczenia, niektórzy klienci mogą posiadać z Oracle umowy regulujące przetwarzanie w ramach Globalnych Usług Asysty Technicznej danych osobowych obywateli zamieszkujących Europejski Obszar Gospodarczy („Dane Osobowe Obywateli EOG”), jak również chronionych informacji zdrowotnych („PHI”) podlegające przepisom amerykańskiej Ustawy o przenoszeniu i odpowiedzialności za ubezpieczenia zdrowotne (HIPAA). Jeśli Klient zamierza przekazać Oracle Dane Osobowe Obywateli EOG lub dane PHI w ramach korzystania z usług asysty technicznej, Klient musi:

- zawrzeć z Oracle (w zależności od przypadku) albo (i) standardowe klauzule umowne UE, albo umowę o transfer danych bądź (ii) umowę o partnerstwo biznesowe HIPPA, w której szczegółowo określi zakres świadczonych usług asysty technicznej

- przekazywać Dane Osobowe Obywateli EOG lub dane PHI wyłącznie jako załącznik do zgłoszenia serwisowego w panelu Klienta w serwisie *My Oracle Support*
- nie umieszczać Danych Osobowych Obywateli EOG lub danych PHI w głównej części zgłoszeń serwisowych (innych niż informacje kontaktowe wymagane przez Oracle do odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe)
- w przypadku zapytania w serwisie *My Oracle Support* wskazać, że załącznik do zgłoszenia serwisowego może zawierać Dane Osobowe Obywateli EOG lub dane PHI

9. Definicje Poziomów Ważności Zgłoszeń

Zgłoszenia serwisowe dotyczące programów Oracle, objętych usługami asysty technicznej, klienci mogą otwierać online w internetowych serwisach asysty technicznej Oracle lub telefonicznie. Poziom Ważności zgłoszenia serwisowego jest określany przez Klienta i Oracle przy zastosowaniu kryteriów wskazanych poniżej.

Poziom Ważności 1*

Produkcyjne działanie obsługiwanych programów zostało zatrzymane lub na tyle poważnie pogorszone, iż w praktyce uniemożliwia pracę. Korzystanie z programów stało się niemożliwe. Działanie tych programów ma dla przedsiębiorstwa znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenie serwisowe o Poziomie Ważności 1 ma co najmniej jedną z poniższych cech:

- uszkodzenia danych;
- niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej;
- zawieszenia się systemu, powodującego niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu;
- awarii systemu, powtarzającej się po próbie ponownego jego uruchomienia.

Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o Poziomie Ważności 1 w ciągu jednej (1) godziny. Informacje dotyczące działań podejmowanych w odpowiedzi w związku ze świadczeniem usług Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network oraz Asysty Technicznej Premier Support i Ciągłej Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network znajdują się wyżej odpowiednio w punktach Asysta Techniczna Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network oraz Asysta Techniczna Premier Support i Ciągła Asysta Techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network.

O ile nie określono inaczej, Oracle świadczy całodobową asystę w odniesieniu do zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1 dla obsługiwanych programów (OSS będzie pracować całodobowo do momentu rozwiązania problemu), zaś Klient aktywnie uczestniczy w działaniach Działu Asysty Technicznej mających na celu rozwiązanie zgłoszenia serwisowego o Poziomie Ważności 1. Przez cały ten czas klienci muszą zapewnić pracownikom OSS dostęp do osób do kontaktu, w siedzibie Klienta lub za pośrednictwem telefonu, które będą udzielać pomocy przy zbieraniu danych, testowaniu i instalowaniu poprawek. Ten Poziom Ważności należy przypisywać po bardzo dokładnym rozważeniu, ponieważ wymaga on zaangażowania istotnych zasobów ze strony Oracle.

Poziom Ważności 2*

U Klienta doszło do poważnego zakłócenia świadczenia usług. Istotne funkcje są niedostępne i nie można ich w akceptowalny sposób obejść ani zastąpić. Niemniej jednak działalność może być kontynuowana, choć w ograniczonym zakresie.

Poziom Ważności 3*

U Klienta doszło do niewielkiego zakłócenia świadczenia usług. Wpływ stanowi niedogodność, co może wymagać obejścia w celu odzyskania funkcjonalności

Poziom Ważności 4*

Klient poprosił o informacje, udoskonalenie lub wyjaśnienie treści dokumentacji w odniesieniu do oprogramowania, jednak nie wpływa to w żaden sposób na działanie programu. U Klienta nie doszło do żadnego zakłócenia świadczenia usług. Problem w żaden sposób nie wpływa na normalne funkcjonowanie systemu.

* Dla programów Phase Forward (tj. dla Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm i LabPas), poziomy Ważności oznaczone są jako: P0, P1, P2 i P3 i korespondują z poziomami Ważności opisanymi powyżej w następujący sposób: P0 = Poziom Ważności 1; P1 = Poziom Ważności 2, P2 = Poziom Ważności 3 i P3 = Poziom Ważności 4.

10. Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej dla Programów Hyperion i Agile

W przypadku zamówień złożonych zgodnie z umową ramową, zawartą z Hyperion lub z Agile, następujące warunki dotyczą zamówionych przez Klienta usług asysty technicznej.

Gwarancje, Wyłączenia Odpowiedzialności z Tytułu Gwarancji i Wyłączne Środki Naprawcze

Oracle gwarantuje, że usługi będą świadczone w sposób profesjonalny i zgodnie z zasadami obowiązującymi w branży informatycznej. Klient ma obowiązek powiadamiać Oracle o wszelkich nieprawidłowościach w świadczeniu usług asysty technicznej, podlegających gwarancji w ciągu 90 dni od dnia wykonania wadliwych usług.

W PRZYPADKU NARUSZENIA POWYŻSZYCH GWARANCJI, JEDYNY ŚRODEK NAPRAWCZY PRZYSŁUGUJĄCY UŻYTKOWNIKOWI ORAZ CAŁOŚĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ORACLE BĘDĄ OGRANICZONE DO PONOWNEGO WYKONANIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ, KTÓRE UPRIEDNIO ZOSTAŁY WYKONANE NIENALEŻYCIE LUB — JEŚLI ORACLE NIE JEST W STANIE USUNĄĆ NARUSZENIA W SPOSÓB UZASADNIONY HANDLOWO — ROZWIĄZANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ I ODZYSKANIA OPŁAT WNIESIONYCH NA RZECZ ORACLE ZA NIENALEŻYCIE WYKONANE USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ.

W NAJSZERSZYM ZAKRESIE DOPUSZCZALNYM PRZEZ PRAWO POWYŻSZE GWARANCJE MAJĄ CHARAKTER WYŁĄCZNY I NIE UDZIELA SIĘ ŻADNYCH INNYCH WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH GWARANCJI BĄDŹ WARUNKÓW, W TYM GWARANCJI LUB WARUNKÓW PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ ALBO PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORACLE Z TYTUŁU RĘKOJMI JEST WYŁĄCZONA.

Ograniczenie Odpowiedzialności

WYŁĄCZA SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON ZA UTRACONE KORZYŚCI (LUCRUM CESSANS) DRUGIEJ STRONY. W SZCZEGÓLNOŚCI, ŻADNA ZE STRON NIE BĘDZIE ODPOWIEDZIALNA ZA SZKODY POŚREDNIE, UBOCZNE, SZCZEGÓLNE, O CHARAKTERZE KARNYM, WTÓRNE, UTRACONE ZYSKI, PRZYCHODY, DANE ALBO MOŻLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z DANYCH. CAŁKOWITA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORACLE ZA WSZELKIE SZKODY WYNIKAJĄCE Z ZAMÓWIENIA UŻYTKOWNIKA ALBO Z NIM ZWIĄZANE, W TYM ODPOWIEDZIALNOŚĆ KONTRAKTOWA I DELIKTOWA, JEST OGRANICZONA DO WYSOKOŚCI OPŁAT UISZCZONYCH NA RZECZ ORACLE Z TYTUŁU DANEGO ZAMÓWIENIA, A JEŻELI SZKODY TE WYNIKAJĄ Z KORZYSTANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA Z USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ, ODPOWIEDZIALNOŚĆ TA OGRANICZONA JEST DO OPŁAT UISZCZONYCH NA RZECZ ORACLE ZA NIENALEŻYCIE WYKONANE USŁUGI, KTÓRE STANOWIĄ PODSTAWĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI.

W przypadku zamówień złożonych zgodnie z umową ramową zawartą z Hyperion, obowiązują również następujące warunki dotyczące zamówionych przez Klienta usług asysty technicznej.

Informacje Poufne

Na mocy zamówienia Klienta strony mogą uzyskać dostęp do informacji, które mają dla drugiej strony charakter poufny (dalej określanych jako „informacje poufne”). Strony zobowiązują się do ujawniania wyłącznie informacji wymaganych do wywiązania się z zobowiązań wynikających z zamówienia Klienta. Informacje poufne obejmują jedynie warunki i ceny określone na podstawie zamówienia Klienta oraz wszelkie informacje wyraźnie określone jako informacje poufne w chwili ujawnienia.

Za informacje poufne danej strony nie są uznawane informacje, które: (a) są lub stają się ogólnie dostępne z przyczyn niebędących wynikiem działania lub zaniechania drugiej strony; (b) były legalnie w posiadaniu drugiej strony przed ich ujawnieniem i nie zostały uzyskane przez drugą stronę bezpośrednio lub pośrednio od strony

ujawniającej; (c) zostały w sposób zgodny z prawem ujawnione drugiej stronie przez stronę trzecią bez zastrzeżeń dotyczących ich ujawniania lub (d) zostały niezależnie opracowane przez drugą stronę.

Strony zobowiązują się do wzajemnego zachowania w tajemnicy informacji poufnych przez okres trzech lat od daty ich ujawnienia. Strony zobowiązują się ponadto do ujawniania informacji poufnych jedynie tym pracownikom lub przedstawicielom, których zadaniem jest ochrona informacji przeciwko nieautoryzowanemu ujawnianiu. Obie strony mogą ujawnić warunki i ceny określone w zamówieniu Klienta w postępowaniu sądowym wynikającym lub prowadzonym w związku z zamówieniem Klienta, a także do ujawniania informacji poufnych na żądanie odpowiednich organów administracji federalnej bądź stanowej, jeśli jest to wymagane prawem.

11. Informacje Kontaktowe

Numery telefonów oraz dane kontaktowe znajdują się także na stronie asysty technicznej Oracle znajdującej się [tutaj](#).

PROJEKT