

Zasady świadczenia usług asysty technicznej

Data wejścia w życie: 10 lipca 2007 r.

INFORMACJE OGÓLNE

O ile nie podano inaczej, niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej dotyczą asysty technicznej do wszystkich serii produktów Oracle. Niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej mogły być w poprzednich umowach zawieranych przez firmę PeopleSoft określane jako „Warunki świadczenia usług asysty technicznej do oprogramowania”, w poprzednich umowach zawieranych przez firmę Siebel jako „Strategia świadczenia usług utrzymania”, a w poprzednich umowach zawieranych przez firmę Hyperion jako „Standardowy program serwisowy”.

Określenia „Państwo” i „Państwa” odnoszą się do osoby fizycznej lub prawnej, która zamówiła usługi asysty technicznej w firmie Oracle lub u autoryzowanego dystrybutora.

Usługi asysty technicznej oferowane przez Dział asysty technicznej Oracle (Oracle Support Services — OSS) i opisane poniżej w rozdziale dotyczącym poziomów tej asysty są świadczone wyłącznie w przypadku licencjonowanych programów.

Usługi asysty technicznej są świadczone w przypadku problemów (włączając w to problemy spowodowane przez Państwa), które występują w aktualnie objętych asystą techniczną wersjach licencjonowanego programu Oracle, uruchamianego bez zmian, na sprzęcie, z bazą danych i pod kontrolą systemu operacyjnego o właściwej konfiguracji, zgodnie z zaleceniami zawartymi w Państwa zamówieniu lub w dokumentacji programu. Informacje o wersjach programów Oracle i obsługiwanych platformach są dostępne za pośrednictwem jednego z sześciu oferowanych przez Oracle internetowych systemów obsługi klienta: (i) Customer Connection (dla programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne oraz JD Edwards World), (ii) SupportWeb (dla programów firmy Siebel), (iii) MetaSolv (dla programów firmy MetaSolv), (iv) WebSRTS (dla programów firmy SPL Worldgroup), (v) e-Support (dla programów firmy Hyperion) oraz OracleMetaLink (dla wszystkich innych programów Oracle).

Oracle zapewni asystę techniczną zgodnie z zasadami ochrony danych, które są dostępne pod adresem <http://www.oracle.com/html/privacy.html>.

Oracle może wprowadzić zmiany w niniejszych zasadach świadczenia usług asysty technicznej; zakres świadczonych usług nie ulegnie jednak istotnemu zmniejszeniu w okresie ich świadczenia (określonym poniżej).

Wprowadzone zmiany znajdują Państwo w załączonym dokumencie Zestawienie zmian (PDF).

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Opłaty za usługi asysty technicznej

Opłaty za usługi asysty technicznej wnosi się co roku, przed rozpoczęciem okresu świadczenia usług, chyba że stwierdzono inaczej we właściwym dokumencie zamówienia lub w umowie dotyczącej zasad finansowania lub regulowania płatności zawartej z firmą Oracle lub jednym z jej podmiotów stowarzyszonych. Do uwierzytelnienia zamówienia asysty technicznej w firmie Oracle wymagane jest Państwa zobowiązanie zapłaty (np. zlecenie zakupu, faktyczna wpłata lub inna przyjęta metoda płatności). Faktura zostanie wystawiona dopiero po otrzymaniu od Państwa zobowiązania zapłaty. Zostanie ona wysłana na jeden wskazany przez Państwa adres korespondencyjny. Nieuregulowanie płatności w terminie spowoduje zaprzestanie świadczenia usług.

Okres świadczenia usług asysty technicznej

Okres świadczenia usług asysty technicznej rozpoczyna się w dniu wejścia w życie Państwa dokumentu zamówienia, chyba że w tym dokumencie stwierdzono inaczej. Jeśli zamówienie złożono za pośrednictwem sklepu Oracle Store, nabiera ono mocy w dniu jego akceptacji przez firmę Oracle. Jeśli w dokumencie zamówienia nie stwierdzono inaczej, warunki świadczenia usług asysty technicznej, łącznie z cenami, odnoszą się do okresu 12 miesięcy (zwanego dalej „okresem świadczenia usług”). Usług asysty technicznej zamówionych na okres świadczenia usług nie można anulować, nie można również uzyskać zwrotu dotyczących ich opłat. Firma Oracle nie jest zobowiązana do udzielania asysty technicznej po zakończeniu okresu świadczenia usług, o ile umowa dotycząca asysty technicznej nie zostanie przedłużona w dniu wygaśnięcia lub wcześniej.

Pakiet licencji

Pakiet licencji składa się z (i) wszystkich posiadanych przez Państwa licencji na program, (ii) licencji na programy zawierające ten sam kod źródłowy*, (iii) licencji na programy, które obejmują opcję lub program Enterprise Manager określone w cenniku (np. Database Enterprise Edition i Enterprise Edition Options; Database Enterprise Edition i Diagnostics Pack; Purchasing i Purchasing Options) oraz (iv) licencji na programy, które zawierają moduł samoobsługi wymieniony w cenniku, np. Human Resources i Self-Service Human Resources (Kadry i Kadry — samoobsługa). Definicja pakietu licencji nie obejmuje licencji na tworzenie oprogramowania i licencji demonstracyjnych dostępnych w ramach programu dla partnerów Oracle Partner Network lub za pośrednictwem serwisu internetowego Oracle Technology Network.

* Programy zawierające ten sam kod źródłowy to:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One i Personal Edition; oraz
- Application Server Enterprise Edition, Application Server Standard Edition i Application Server Java Edition.

Zgodność poziomów usług

W przypadku zakupu usług asysty technicznej wszystkie licencje w danym pakiecie muszą być objęte tym samym poziomem tych usług (np. Podstawowymi usługami asysty technicznej 'Software Update License & Support' lub nie podlegać asyście technicznej). Nie mogą Państwo objąć usługami asysty technicznej

tylko części licencji wchodzących w skład pakietu — pakiet licencji musi zostać zmniejszony przez rezygnację z licencji nieobjętych usługami asysty technicznej. Rezygnację z licencji muszą Państwo udokumentować na piśmie.

Wznowienie usług asysty technicznej Oracle

W przypadku, gdy usługi asysty technicznej wygasły lub nie zostały zakupione wraz z licencją, w momencie rozpoczęcia bądź wznowienia świadczenia tych usług zostanie naliczona tzw. opłata za wznowienie. Opłata ta wynosi 150% ostatnio wniesionej opłaty za usługi asysty technicznej lub 150% ostatnio opublikowanej ceny katalogowej tych usług do programu objętego licencją, po odliczeniu należnej standardowej zniżki opublikowanej na stronach sklepu Oracle Store (zwanej dalej „zniżką standardową”) obowiązującej w momencie wznowienia, jeśli nie wykupiono tych usług wraz z licencją na dane programy. Opłata jest naliczana proporcjonalnie do długości okresu od daty zamówienia usług asysty technicznej wstecz do daty wygaśnięcia poprzedniej umowy na te usługi (lub do daty zamówienia licencji, jeśli usługi asysty technicznej nigdy nie zakupiono). Stosowane są odpowiednie korekty z tytułu wznowienia. Z chwilą oszacowania opłaty za wznowienie, za dodatkową opłatą obliczoną na podstawie długości okresu, w którym licencjonowany program nie był objęty asystą — zwaną dalej „opłatą za dalsze usługi asysty technicznej” (go-forward support fee) — można wykupić usługi asysty technicznej na rok od daty wznowienia. Jeśli okres od wygaśnięcia umowy na usługi asysty technicznej jest krótszy niż 6 miesięcy, opłata za dalsze usługi asysty technicznej jest obliczana na podstawie ostatnio opublikowanej ceny katalogowej tych usług, pomniejszonej o zniżkę standardową obowiązującą w momencie wznowienia. Jeśli okres od wygaśnięcia umowy na usługi asysty technicznej wynosi 6 miesięcy lub dłużej, opłata za dalsze usługi asysty technicznej jest obliczana na podstawie ostatnio wniesionej opłaty za te usługi. Jeśli usługi asysty technicznej nie są wznowiane dla całego pakietu licencji lub jeśli usługi te są wznowiane dla części licencji z danego dokumentu zamówienia, to mają zastosowanie zasady określone w rozdziałach „Pakiet licencji”, „Zgodność poziomów usług” i „Ustalanie cen po rezygnacji z części licencji lub po obniżeniu poziomu usług”. W przypadku opłaty za wznowienie oraz opłaty za dalsze usługi asysty technicznej stosowane są odpowiednie korekty z tytułu wznowienia.

Ustalanie cen po rezygnacji z części licencji lub po obniżeniu poziomu usług

Ceny usług asysty technicznej wynikają z poziomu świadczonych usług i liczby licencji, dla których zamówiono te usługi. W przypadku rezygnacji z części licencji zamówionych jednym zamówieniem lub obniżenia poziomu usług, cena za usługi asysty technicznej dla pozostałych licencji z tego zamówienia będzie ustalana zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie rezygnacji lub obniżenia poziomu, po odliczeniu odpowiedniej zniżki standardowej. Cena ta nie może być jednak wyższa od poprzednich opłat za usługi asysty technicznej wniesionych za pozostałe licencje i za licencje, z których zrezygnowano lub których nie objęto asystą. Jeśli w zamówieniu na licencje, z części których zrezygnowano, ustalono stałe ceny dla dodatkowych licencji, ceny usług asysty technicznej dla wszystkich licencji zamówionych po tych stałych cenach będą ustalone zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie rezygnacji, po odliczeniu zniżki standardowej.

Niestandardowe pakiety aplikacji

Nie może nastąpić przerwanie świadczenia usługi asysty technicznej dla jednego modułu programu w niestandardowym pakiecie aplikacji.

Programy nieobjęte usługami asysty technicznej

Klienci korzystający z programów nieobjętych asystą techniczną nie otrzymują aktualizacji, wersji serwisowych ani programów korygujących. Nie przysługuje im także pomoc telefoniczna ani żadne inne formy usług asysty technicznej do programów nieobjętych asystą. Do aktualizacji programów nieobjętych asystą techniczną nie wolno wykorzystywać ani pakietów dysków CD ani programów zakupionych czy pobranych przez Internet do testów, w celu wykorzystania z innymi programami objętymi asystą techniczną lub jako nośnik zastępczy.

Osoby do kontaktów technicznych

Wyznaczeni przez Państwa pracownicy są jedynymi osobami uprawnionymi do kontaktów technicznych między Państwa firmą i OSS w sprawach asysty technicznej do programów. Zgodnie z zalecanym standardem jako osoby do kontaktów technicznych należy wyznaczać odpowiednio przeszkolonych pracowników Państwa firmy. Takie szkolenie powinno obejmować podstawowe szkolenie ze znajomości produktów oraz, w razie potrzeby, dodatkowe szkolenie dostosowane do określonej roli lub fazy wdrożenia, specjalistycznych zastosowań produktów i/lub migracji. Aby pomagać w rozwiązywaniu problemów z systemem i asystować firmie Oracle w analizie i obsłudze zgłoszeń serwisowych, wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych powinny posiadać wiedzę z zakresu użytkowania programów Oracle i znać środowisko oprogramowania Oracle, z którego Państwo korzystają. Przekazując zgłoszenie serwisowe, wyznaczona przez Państwa osoba do kontaktów technicznych powinna znać zgłaszany problem w podstawowym zakresie i umieć go zademonstrować, aby pomóc firmie Oracle w jego diagnozie i wstępnej ocenie. W celu uniknięcia zakłóceń w świadczeniu usług asysty technicznej są Państwo zobowiązani do zawiadomienia OSS o przekazaniu obowiązków osoby do kontaktów technicznych innemu pracownikowi.

W przypadku zamówienia Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support) mogą Państwo 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 tys. USD netto w przeliczeniu na jeden pakiet licencji wpłacana z tytułu opłat za usługi asysty technicznej upoważnia Państwa do wyznaczenia dodatkowych dwóch (2) głównych i czterech (4) rezerwowych osób do kontaktów technicznych. Główna osoba do kontaktów technicznych będzie odpowiedzialna (i) za nadzorowanie Państwa zgłoszeń serwisowych oraz (ii) za opracowywanie i wdrażanie rozwiązań problemów w Państwa przedsiębiorstwie lub instytucji. Rezerwowe osoby do kontaktów technicznych będą odpowiedzialne za rozwiązywanie problemów użytkowników. Wyznaczenie dodatkowych osób do kontaktów technicznych może wymagać uiszczenia dodatkowej opłaty.

Firma Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych oraz może zalecić konkretne szkolenia w celu uniknięcia dokonywania zgłoszeń serwisowych, którym takie szkolenie pozwoliłoby zapobiec.

Aktualizacje programów

„Aktualizacja” oznacza kolejną wersję programu, udostępnioną przez firmę Oracle ogółowi klientów, dostarczaną Państwu w ramach licencji na ten program bez dodatkowych opłat licencyjnych, poza ewentualnym pokryciem kosztów dostawy, o ile zamówili Państwo usługi asysty technicznej obejmujące prawo do aktualizacji oprogramowania dla tych licencji na odpowiedni okres. Do aktualizacji nie zalicza się żadnych wersji, opcji ani przyszłych programów, na które Oracle udziela odrębnych licencji. Aktualizacje są dostarczane w miarę ich udostępniania i Oracle nie ma obowiązku opracowywać w przyszłości nowych programów lub funkcji.

W przypadku programów firmy Siebel wszelkie udostępniane aktualizacje będą Państwu dostarczane lub udostępniane do pobrania. W przypadku dostarczania aktualizacji otrzymają Państwo jedną kopię aktualizacji przesłaną do jednego wskazanego miejsca wysyłki, jeśli wykupili Państwo Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Update License & Support), Standardowe usługi asysty technicznej (Standard Support) lub Obsługę uaktualnieniową (Upgrade Service) oraz jedną kopię aktualizacji dla każdego dodatkowego regionu, jeśli wykupili państwo Usługi asysty dla wielu regionów (Multiple Region Support). Są Państwo odpowiedzialni za skopiowanie i zainstalowanie aktualizacji.

W przypadku wszystkich innych programów firmy Oracle wszelkie udostępniane aktualizacje będą Państwu dostarczane lub udostępniane do pobrania. W przypadku dostarczania aktualizacji otrzymają Państwo jedną kopię aktualizacji dla każdego obsługiwanego systemu operacyjnego, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Są Państwo odpowiedzialni za skopiowanie i zainstalowanie aktualizacji.

Plan płatności, umowy finansowe i leasingowe

Opłaty z tytułu świadczenia usług asysty technicznej należne zgodnie z planami płatności i umowami finansowymi lub leasingowymi zawartymi z firmą Oracle lub jednym z jej podmiotów stowarzyszonych (zwanymi dalej „planem płatności”) winny być regulowane zgodnie z warunkami określonymi w takim planie płatności, ale usługi te powinny być zamawiane zgodnie z warunkami właściwego dokumentu zamówienia.

Bezterminowa asysta techniczna (Lifetime Support)

Bezterminowa asysta techniczna (Lifetime Support) obejmuje następujące poziomy usług:

- Podstawową asystę techniczną (Premier Support) — określenie to odnosi się do pierwszych pięciu lat podstawowych usług asysty technicznej (usługi te określane są również, m.in. na dokumentach zamówień, jako Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Update License & Support));
- Przedłużoną asystę techniczną (Extended Support), o ile jest oferowana;
- Ciągłą asystę techniczną (Sustaining Support).

Opisy usług dostępnych w ramach Podstawowej asysty technicznej, Przedłużonej asysty technicznej i Ciągłej asysty technicznej znajdują się poniżej, w części opisującej poziomy asysty technicznej Oracle.

Jeśli są oferowane, usługi Podstawowej asysty technicznej są ogólnie dostępne przez pięć lat od daty ukazania się danej wersji programu Oracle, poza opisanymi poniżej przypadkami.

Okres świadczenia usług asysty technicznej może być dla określonych wersji programów przedłużony o dodatkowe trzy lata dzięki usłudze Przedłużonej asysty technicznej, o ile taka usługa jest dostępna.

Okres świadczenia usług asysty technicznej może być też przedłużony w ramach usługi Ciągłej Asysty Technicznej, która będzie świadczona przez cały czas utrzymywania przez Państwa asysty technicznej dla Państwa licencji Oracle.

W załączonym dokumencie pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do aplikacji i technologii serwerowych” (Lifetime Support Policy: Coverage for Applications & Server Technologies) (PDF) zamieszczono wykaz technologii serwerowych i aplikacji, których dotyczą lub będą dotyczyć zasady Bezterminowej asysty technicznej.

Uwagi:

1. Zasady Bezterminowej asysty technicznej nie dotyczą programów ContextMedia, Hyperion Solutions, Notiva i Sigma Dynamics oraz innych programów i wersji, dla których w serwisie OracleMetaLink opublikowano już daty zaprzestania świadczenia usług asysty technicznej.
2. W przypadku programów PeopleSoft Enterprise, które wycofano z oferty w ciągu obowiązywania poprzednich zasad 4-letniej asysty technicznej, usługa Ciągłej asysty technicznej będzie dostępna przez cały czas utrzymywania przez Państwa asysty technicznej do tych programów.
3. Aktualizacje związane z podatkami i zmiany dostosowawcze* będą udostępniane przez okres do sześciu (6) lat od ukazania się objętego licencją oprogramowania w przypadku programów PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne i dopóty, dopóki firma IBM zapewnia asystę techniczną do serwerów iSeries, oraz nie krócej niż do 2013 r. w przypadku programów JD Edwards World. Skrypty rozszerzające, nowe programy korygujące i poprawki do najnowszej wersji będą udostępniane przez okres do pięciu (5) lat od ukazania się objętego licencją oprogramowania w przypadku programów PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne i dopóty, dopóki firma IBM zapewnia asystę techniczną do serwerów iSeries, oraz nie krócej niż do 2013 r. w przypadku programów JD Edwards World A7.3 i A8.1. Skrypty rozszerzające do programów JD Edwards World A7.3 i A8.1 są dostępne dla programów PeopleSoft World A5.2, A6.1 i A7.2.

*Aktualizacje związane z podatkami i zmiany dostosowawcze oznaczają aktualizacje mające na celu dostosowanie do zmian podatkowych i/lub przepisów wykonawczych, udostępniane z reguły licencjobiorcom oprogramowania PeopleSoft, o ile są one osiągalne.

4. Oferowany przez firmę Oracle program PeopleTools, który zakupiono w powiązaniu z dowolną wersją aplikacji, będzie objęty asystą techniczną przez cały czas utrzymywania asysty technicznej do tej aplikacji. Poprawki do programu PeopleTools są dostarczane w wersjach uzupełniających i programach korygujących; programy korygujące są udostępniane jedynie do bieżącej wersji uzupełniającej. Programy korygujące i certyfikaty do wersji uzupełniającej programu PeopleTools

są opracowywane, gdy wersja ta staje się powszechnie dostępna i będzie objęta asystą techniczną jeszcze przez dwanaście (12) miesięcy po ukazaniu się kolejnej wersji uzupełniającej.

W celu korzystania z asysty technicznej może być konieczne zainstalowanie wersji uzupełniającej użytkowanego programu PeopleTools, aby zachować zgodność z wersjami technologii innych producentów objętymi asystą techniczną ze strony dostawców takich zewnętrznych produktów.

5. Dla niektórych programów Oracle Retail w wersjach* wcześniejszych niż 11 będzie dostępna ograniczona usługa Podstawowej asysty technicznej (Premier Support) przez okres siedmiu lat od ukazania się danej wersji. W przypadku aplikacji Oracle Retail, dla których usługi Podstawowej asysty technicznej nie są dostępne, zostanie udostępniona usługa Ciągłej asysty technicznej (Sustaining Support). Usługa ta będzie świadczona przez cały czas utrzymywania przez Państwa asysty technicznej dla tych programów.

* poprzednio Retek, ProfitLogic i 360 Commerce.

6. Dla klientów objętych usługą asysty technicznej opłata za Przedłużoną asystę techniczną dla wersji 9.2 bazy danych Oracle9i została zniesiona za okres od 1 sierpnia 2007 r. do 31 lipca 2008 r. W tym okresie otrzymają Państwo dostęp do powszechnie dostępnych poprawek i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym (critical patch updates — CPU) bez dodatkowych opłat innych niż opłaty za Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Update License & Support) — lub za każdą ofertę asysty technicznej, która zastąpi Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Update License & Support). Wchodzi w życie 1 sierpnia 2007 r., poprawki i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym (CPU) zostaną utworzone wyłącznie w oparciu o bazę danych Oracle wersja 9.2.0.8.

Prawo do zaprzestania świadczenia usług asysty technicznej

W ramach cyklu życia produktów Oracle może się okazać konieczne zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej w przypadku niektórych wersji programów i dlatego firma Oracle zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia takich usług w przypadku niektórych wersji programów. Nie dotyczy to wersji programów objętych Podstawową asystą techniczną w ramach zasad Bezterminowej asysty technicznej zapewnianej przez firmę Oracle. Jeśli Oracle zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programu firmy Siebel, zostaną Państwo powiadomieni o tym fakcie bezpośrednio przez dział OSS. W przypadku wszystkich innych programów firmy Oracle informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej, w tym daty zaprzestania świadczenia usług, informacje o dostępności usług Przedłużonej asysty technicznej i Ciągłej asysty technicznej oraz informacje o ścieżkach migracji dla określonych funkcji są publikowane w serwisach internetowych OracleMetaLink, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv Support Portal, oraz WebSRTS. Informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej mogą ulec zmianie. W razie potrzeby firma Oracle udostępni zaktualizowane informacje na ten temat w serwisach internetowych OracleMetaLink, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv Support Portal oraz WebSRTS .

Asysta techniczna pierwszej i drugiej linii

Zgodnie z zalecanym standardem, powinni Państwo wdrożyć i utrzymywać w swojej firmie rozwiązania organizacyjne i procesy, które umożliwią Państwu zapewnienie swoim użytkownikom bezpośredniej „Asysty technicznej pierwszej linii” (First Line Support) do programów objętych taką asystą. Asysta techniczna pierwszej linii powinna obejmować m.in.: (i) bezpośrednie reagowanie na zapytania użytkowników dotyczące wydajności, funkcjonalności lub działania programów objętych asystą techniczną, (ii) bezpośrednie reagowanie na zgłaszane przez użytkowników problemy z programami objętymi asystą techniczną, (iii) diagnozowanie takich problemów oraz (iv) ich rozwiązywanie.

Jeśli w wyniku uzasadnionych ekonomicznie działań nie zdołają Państwo zdiagnozować problemów z programami objętymi asystą techniczną, powinni Państwo skontaktować się z firmą Oracle w celu uzyskania „Asysty technicznej drugiej linii” (Second Line Support). Powinni Państwo podjąć uzasadnione ekonomicznie działania w celu zapewnienia firmie Oracle dostępu niezbędnego do zapewnienia Asysty technicznej drugiej linii (np. dostępu do plików repozytorium, plików dziennika lub ekstraktów z bazy danych). Firma Oracle nie gwarantuje skuteczności wyżej opisanych usług asysty technicznej, jeśli nie zapewnią Państwo takiego dostępu w sytuacji, gdy Oracle tego zażąda.

Asysta techniczna drugiej linii powinna obejmować m.in.: (i) diagnozowanie problemów z objętymi asystą programami oraz (ii) uzasadnione ekonomicznie działania mające na celu rozwiązanie zgłoszonych i możliwych do zweryfikowania problemów w objętych asystą programach tak, aby programy te realizowały zgodnie ze wszystkimi istotnymi założeniami wszystkie funkcje opisane w odpowiedniej dokumentacji.

Firma Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych oraz może zalecić konkretne zmiany rozwiązań organizacyjnych i procesów w celu wspomoczenia Państwa w zakresie wdrożenia powyższych zalecanych standardów.

Warunki świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programów niezależnych dostawców

Aby korzystać z usług asysty technicznej, muszą Państwo używać objętego asystą środowiska, czyli odpowiednich aplikacji i platform. Jeśli dostawca przestanie świadczyć usługi asysty technicznej dla danego produktu, konieczne może być dokonanie przez Państwa aktualizacji konfiguracji aplikacji, sprzętu, platformy, bazy danych i/lub systemu operacyjnego w celu dalszego korzystania z usług asysty technicznej Oracle.

Informacje o wersjach programów PeopleSoft i JD Edwards

Informacje o wersjach programów PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne są dostępne w załączonej tabeli zatytułowanej „Wersje aplikacji PeopleSoft Enterprise i JD Edwards EnterpriseOne” (PDF).

Hyperion – warunki świadczenia usług asysty technicznej

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

Gwarancje, zastrzeżenia i wyłączone odszkodowanie

Firma Oracle gwarantuje, że usługi będą świadczone w sposób profesjonalny i zgodnie z zasadami obowiązującymi w branży informatycznej. Użytkownik ma obowiązek powiadamiać firmę Oracle o wszelkich nieprawidłowościach w ciągu 90 dni od dnia wykonania wadliwych usług.

W PRZYPADKU JAKIEGOKOLWIEK NARUSZENIA POWYŻSZYCH GWARANCJI, JEDYNY ŚRODEK PRAWNY PRZYSŁUGUJĄCY UŻYTKOWNIKOWI ORAZ CAŁOŚĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI FIRMY ORACLE BĘDĄ OGRANICZONE DO PONOWNEGO WYKONANIA USŁUG, KTÓRE UPRIEDNIO ZOSTAŁY WYKONANE WADLIWIE LUB — JEŚLI FIRMA ORACLE NIE JEST W STANIE USUNĄĆ NARUSZENIA W SPOSÓB UZASADNIONY HANDLOWO — ROZWIĄZANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ DLA SYSTEMÓW ENTERPRISE LINUX I ODZYSKANIA OPŁAT WNIESIONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE Z ICH TYTUŁU.

W ZAKRESIE DOPUSZCZALNYM PRZEZ PRAWO POWYŻSZE GWARANCJE MAJĄ CHARAKTER WYŁĄCZNY I NIE SĄ UDZIELANE ŻADNE INNE WYRAŻNE LUB DOMNIEMANE GWARANCJE LUB WARUNKI, W TYM GWARANCJE LUB WARUNKI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ LUB PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU.

Ograniczenie odpowiedzialności

ŻADNA ZE STRON NIE BĘDZIE ODPOWIEDZIALNA ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY POŚREDNIE, PRZYPADKOWE, NADZWYCZAJNE, MORALNE LUB NASTĘPCZE ANI ZA JAKĄKOLWIEK UTRATĘ ZYSKÓW, PRZYCHODÓW, DANYCH LUB MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA Z DANYCH. CAŁKOWITA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY ORACLE ZA WSZELKIE SZKODY WYNIKAJĄCE Z ZAMÓWIENIA UŻYTKOWNIKA ALBO ZWIĄZANE Z NIM, W TYM ODPOWIEDZIALNOŚĆ KONTRAKTOWA I DELIKTOWA, JEST OGRANICZONA DO WYSOKOŚCI OPŁAT UISZCZONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE Z TYTUŁU TEGO ZAMÓWIENIA, A JEŻELI SZKODY TE WYNIKAJĄ Z KORZYSTANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA Z USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ, ODPOWIEDZIALNOŚĆ TA OGRANICZONA JEST DO OPŁAT UISZCZONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE ZA WADLIWE USŁUGI, KTÓRE SĄ POWODEM ODPOWIEDZIALNOŚCI.

POZIOMY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ ORACLE

Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Update License & Support)

Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Updates License & Support) będą świadczone w przypadku wersji programów objętych Podstawową asystą techniczną (Premier Support). Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Updates License & Support) to standardowy poziom usług asysty technicznej świadczonych przez Oracle. Usługi te obejmują:

- aktualizacje programów, poprawki, ostrzeżenia o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym;

- aktualizacje związane z podatkami, aktualizacje prawne i dostosowawcze;
- skrypty rozszerzające;
- certyfikację dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- ważniejsze wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje serwisowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów OracleMetaLink, Customer Connection, SupportWeb MetaSolv Support Portal lub WebSRTS* (całodobowych internetowych systemów obsługi klienta działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

* W przypadku programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne lub JD Edwards World, internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis Customer Connection. W przypadku technologii i aplikacji firmy Siebel internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis SupportWeb. W przypadku programów firmy MetaSolv internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis MetaSolv Support Portal. W przypadku programów SPL Worldgroup internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis WebSRTS. W przypadku wszystkich pozostałych programów Oracle internetowa asysta techniczna jest zapewniana przez serwis OracleMetaLink.

W związku ze szczególnymi ograniczeniami wczesnych wersji poprzednio oferowanych przez firmy Retek, ProfitLogic i 360 Commerce, dla pewnych wersji wcześniejszych niż 11 będą dostępne ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej. Będą one obejmować:

- aktualizacje programów i poprawki;
- ważniejsze wersje produktów i technologii;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu OracleMetaLink (internetowego całodobowego systemu obsługi klienta działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

Informacje o wersji posiadanej przez Państwa zawiera diagram Oracle Retail w dokumencie pt. „Zasady Bezterminowej asysty technicznej do aplikacji i technologii serwerowych” (Lifetime Support Policy: Coverage for Applications & Server Technologies) (PDF).

Usługi asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux

Od 25 października 2006 r. firma Oracle zaoferuje klientom, niezależnie od tego, czy korzystają oni z programów Oracle, usługi asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux. Informacje o dostępnych usługach znajdują się w dokumencie pt. „Zasady asysty technicznej dla produktów Enterprise Linux” (Enterprise Linux Support Policies), dostępnym pod adresem:
<http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>.

Obsługa priorytetowa (Priority Service)

Obsługa priorytetowa (Priority Service) jest świadczona w przypadku wszystkich programów Oracle objętych Podstawową asystą techniczną, Przedłużoną asystą techniczną lub Ciągłą asystą techniczną. Obsługa priorytetowa obejmuje następujące elementy:

- priorytetową obsługę zgłoszeń serwisowych: zgłoszenia klientów korzystających z tej usługi będą traktowane priorytetowo w stosunku do zgłoszeń o tym samym stopniu ważności, ale złożonych przez klientów korzystających z Podstawowej asysty technicznej (Premier Support);
- wytyczne dotyczące reagowania na zgłoszenia serwisowe — Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe zgodnie z następującymi wytycznymi:
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 1 w ciągu 1 godziny (całodobowa obsługa dostępna we wszystkie dni tygodnia);
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 2 w ciągu 2,5 godziny (w lokalnych godzinach pracy);
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 3 w następnym lokalnym dniu roboczym;
 - personel Oracle zareaguje na 90% zgłoszeń serwisowych na poziomie ważności 4 w następnym lokalnym dniu roboczym;
- wewnętrzne przekazywanie problemów o poziomie ważności 1 i 2 na wyższy poziom kompetencji w ustalonych przedziałach czasowych;
- oddelegowanego kierownika serwisu Oracle, który odpowiada za pomoc w zarządzaniu zgłoszeniami serwisowymi oraz dokonuje oceny usług;
- priorytetową reakcję zespołu ds. Rozwoju Produktów firmy Oracle na zgłoszenia serwisowe, których celem jest rozwiązanie problemu spowodowanego przez błąd w produkcie;
- całodobowy dostęp do portalu internetowego dla poszczególnych klientów we wszystkie dni tygodnia;
- ocenę usług raz na kwartał;
- sesje zapoznawcze (z nagrania);

- priorytetowy dostęp do imprez sponsorowanych przez Oracle udostępnianych klientom korzystającym z Obsługi priorytetowej;
- dostęp do comiesięcznych konferencji internetowych z udziałem kierownictwa firmy Oracle i/lub ekspertów technicznych ds. produktów Oracle;
- odbywające się co kwartał czaty na żywo z udziałem ekspertów technicznych ds. produktów Oracle i/lub kierownictwa firmy Oracle, dostępne wyłącznie dla klientów korzystających z Obsługi priorytetowej.

Aby nabyć opcję Obsługi priorytetowej do pakietu licencyjnego, należy zakupić również Podstawowe usługi asysty technicznej do tego pakietu licencji. Klienci, którzy korzystają już z Podstawowych usług asysty technicznej, a chcieliby zakupić do pakietu licencji również opcję Obsługi priorytetowej, nie muszą w tym celu przeprowadzać migracji tych licencji na bieżące parametry licencyjne.

Opcja Obsługi priorytetowej nie podlega opisanym powyżej zasadom wznawiania. Opcja Obsługi priorytetowej jest dostępna tylko dla wybranych programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

Pakiet usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem (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. Jest ona dostępna przez cały okres świadczenia usług Podstawowej asysty technicznej dla Państwa licencji Oracle. Pakiety usług Asysty technicznej przy incydentach z serwerem nie obejmują aktualizacji, nie można z nich także korzystać, sprzedawać ich ani kupować w połączeniu z żadną inną ofertą asysty technicznej. Jeśli zechcą Państwo zakupić Podstawowe usługi asysty technicznej, będą one podlegać zasadom wznawiania usług obowiązującym w firmie Oracle w momencie wznowienia. Asysta techniczna przy incydentach z serwerem jest dostępna dla następujących ograniczonych pakietów produktów, dla wszystkich platform:

- Pakiet Oracle Database Server Support: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters;
- Pakiet Oracle Application Server Support: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition.

Pakiety usług Asysty technicznej przy incydentach z serwerem są ważne przez rok od daty zakupu. Wraz z upływem tego terminu niewykorzystane zgłoszenia serwisowe tracą ważność. W momencie zakończenia obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego wygasa także prawo dostępu do serwisu internetowego OracleMetaLink. Od liczby dostępnych zgłoszeń serwisowych nie zostaną odjęte zgłoszenia, których celem jest rozwiązanie problemu spowodowanego przez błąd w produkcji. Asysta techniczna przy incydentach z serwerem obejmuje:

- dostęp do serwisu OracleMetaLink (internetowego systemu asysty technicznej działającego przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- możliwość pobrania programów korygujących do oprogramowania i ich zestawów.

Asysta techniczna do programu JDeveloper (JDeveloper Support)

Usługa asysty technicznej do programu JDeveloper (JDeveloper Support) jest dostępna do programu Oracle JDeveloper pobranego z serwisu Oracle Technology Network (OTN) po 28 czerwca 2005 r. Usługa ta obejmuje:

- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu OracleMetaLink (całodobowego internetowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy (np. pomoc w ustaleniu numeru identyfikacyjnego usług asysty technicznej, pomoc przy logowaniu do serwisu OracleMetaLink).

Asysta techniczna dla bazy danych Oracle Lite RDBMS

Asysta techniczna dla bazy danych Oracle Lite RDBMS jest świadczona dla programu Oracle Database Lite RDBMS pod warunkiem, że została pobrana z serwisu Oracle Technology Network (OTN) lub z serwisu internetowego do elektronicznej dostawy produktów Oracle Electronic Product Delivery (EPD) . Asysta techniczna dla bazy danych Oracle Lite RDBMS obejmuje:

- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu OracleMetaLink (całodobowego internetowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy (np. pomoc w ustaleniu numeru identyfikacyjnego usług asysty technicznej, pomoc przy logowaniu do serwisu OracleMetaLink).

Pakiety zgłoszeń serwisowych

Pakiety zgłoszeń serwisowych są dostępne dla partnerów Oracle Partner Network. Pakiety zgłoszeń serwisowych dostarczają internetowy system obsługi klienta w pakietach składających się z 10 lub 25 zgłoszeń, nie zawierają aktualizacji i nie są dostępne dla wszystkich programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z Centrum Obsługi Serwisowej OPN pod adresem <http://partner.oracle.com/>.

Pakiety zgłoszeń serwisowych są ważne przez rok od daty zakupu. Wszelkie niewykorzystane zgłoszenia serwisowe tracą ważność najwcześniej (i) z upływem tego roku lub (ii) z końcem okresu członkostwa w OPN, jeśli nie zostało ono odnowione. Dostęp do zgłoszeń serwisowych wygasa w momencie zakończenia obsługi ostatniego zgłoszenia serwisowego.

Przedłużona asysta techniczna (Extended Support)

Po wygaśnięciu usługi Podstawowej asysty technicznej (Premier Support) dla niektórych wersji programów Oracle może zostać udostępniona usługa Przedłużonej asysty technicznej (Extended Support). O ile usługa Przedłużonej asysty technicznej znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna przez trzy lata od wygaśnięcia okresu świadczenia usługi Podstawowej asysty technicznej i tylko dla ostatecznego zestawu poprawek do danej wersji programu.

W przypadku wersji programów objętych Przedłużoną asystą techniczną będą świadczone ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, ostrzeżenia o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
- aktualizacje związane z podatkami, aktualizacje prawne i dostosowawcze;
- skrypty rozszerzające;
- ważniejsze wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje serwisowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów OracleMetaLink, Customer Connection, SupportWeb lub WebSRTS (całodobowych internetowych systemów obsługi klienta działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

Usługa Przedłużonej asysty technicznej nie obejmuje:

- certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm.

Ciągła asysta techniczna (Sustaining Support)

Usługa Ciągłej asysty technicznej zostanie udostępniona po wygaśnięciu okresu świadczenia usługi Podstawowej asysty technicznej (Premier Support). W przypadku wersji programów objętych Ciągłą asystą techniczną będą świadczone ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, ostrzeżenia o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacje programów korygujących o znaczeniu krytycznym stworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej oraz stworzone w okresie objętym usługą Przedłużonej asysty technicznej dla klientów, którzy wykupili usługę Przedłużonej asysty technicznej;

- aktualizacje związane z podatkami, aktualizacje prawne i dostosowawcze stworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej;
- skrypty rozszerzające stworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej;
- ważniejsze wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje serwisowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony z ekonomicznego punktu widzenia we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów OracleMetaLink, Customer Connection, SupportWeb lub WebSRTS (całodobowych internetowych systemów obsługi klienta działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej asysty technicznej nie obejmuje:

- aktualizacji nowych programów, poprawek do nich, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym do nowych programów;
- nowych aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;
- nowych skryptów rozszerzających;
- certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1, jak zostało to określone poniżej w części zatytułowanej „Definicje poziomów ważności zgłoszeń”.

Z uwagi na fakt, że wersje programów objęte usługą Ciągłej asysty technicznej nie są już objęte pełną usługą, informacje i kwalifikacje dotyczące tych wersji mogą być ograniczone. Dostępność sprzętu informatycznego systemu obsługującego te wersje programów może być również ograniczona.

Aktualizacje związane z podatkami — Lista płac (Ameryka Północna)

Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) (North American Payroll) są dostępne dla programów objętych Ciągłą asystą techniczną. Klienci nabywający pakiet Aktualizacji związanych z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) będą otrzymywać aktualizacje związane z podatkami do aplikacji firmy Oracle obsługujących listy płac przez okres jednego roku podatkowego.

Aby mogli Państwo nabyć Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna), programy, na które posiadają Państwo licencję, muszą być aktualnie objęte Podstawowymi usługami asysty technicznej. Klienci, którzy korzystają już z Podstawowych usług asysty technicznej, a chcieliby zakupić Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna), nie muszą w tym celu przeprowadzać migracji tych licencji na bieżące parametry licencyjne.

Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) będą dostarczane za pośrednictwem serwisu Customer Connection (dla programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World) lub za pośrednictwem serwisu OracleMetaLink (dla wszystkich pozostałych programów Oracle).

W sytuacji, gdy Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) są dostępne, można je nabyć w okresie do dwóch (2) lat od daty, gdy dostępna staje się usługa Ciągłej asysty technicznej dla danej wersji programu Oracle. Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) nie podlegają opisanym powyżej zasadom wznawiania. Aktualizacje związane z podatkami do Listy płac (Ameryka Północna) są dostępne jedynie w wybranych krajach i dla wybranych programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

POPZEDNIE OFERTY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Lista usług asysty technicznej dawniej oferowanych przez firmę Oracle lub firmę przejętą przez firmę Oracle jest dostępna pod adresem internetowym <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf>. Podane tam informacje zawierają opis usługi, datę wycofania usługi i możliwość jej przedłużenia.

INTERNETOWE SYSTEMY OBSŁUGI KLIENTA

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie do wszystkich serii produktów Oracle za wyjątkiem programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne, JD Edwards World, Siebel, MetaSolv i SPL Worldgroup:

OracleMetaLink to jeden z pięciu internetowych serwisów asysty technicznej firmy Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu OracleMetaLink podlega opublikowanym w nim warunkom korzystania z serwisu (Terms of Use). Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu OracleMetaLink wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support), Obsługi priorytetowej (Priority Service), Asysty dla eksploatacji (Production Support), Asysty technicznej przy incydentach z serwerem (Incident Server Support), Asysty technicznej do programu JDeveloper (JDeveloper Support), Przedłużonej asysty technicznej (Extended Support) oraz Ciągłej asysty technicznej (Sustaining Support). Klienci posiadający ważną umowę na usługę Prawo do aktualizacji oprogramowania (Software Updates) mają dostęp do serwisu OracleMetaLink ograniczony do pobierania programów korygujących i informacji o sposobach usuwania błędów.

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World:

Customer Connection to drugi serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu Customer Connection podlega Warunkom korzystania z serwisu (Terms of Use) (PDF). Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Dostęp do serwisu Customer Connection wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support), Przedłużonej asysty technicznej (Extended Support), Ciągłej asysty technicznej (Sustaining Support) i usługi World Support Service świadczonej dawniej przez firmę PeopleSoft. Do korzystania z tego serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych.

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów firmy Siebel:

SupportWeb to trzeci serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu SupportWeb podlega warunkom korzystania z serwisu (Terms of Use) opublikowanym pod adresem <http://supportweb.siebel.com/support/private/content/general/usage.html>. Warunki mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Pełny dostęp do serwisu SupportWeb mają jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp z prawem jedynie do odczytu mają wszyscy członkowie Państwa zespołu projektowego. Dostęp do serwisu SupportWeb wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support), Przedłużonej asysty technicznej (Extended Support) i Ciągłej asysty technicznej (Sustaining Support).

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów firmy MetaSolv:

Metasolv to czwarty serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu MetaSolv podlega warunkom korzystania z serwisu (Terms of Use) opublikowanym w nim pod adresem <http://supportweb.siebel.com/support/private/content/general/usage.html>. Warunki mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu MetaSolv wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support), wcześniejszej oferty Przedłużonej asysty technicznej (Extended Support) i Standardowej usługi asysty technicznej (Standard Support).

Poniższe zasady dotyczące internetowych systemów obsługi klienta mają zastosowanie tylko do programów firmy SPL Worldgroup:

WebSRTS to piąty serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu WebSRTS podlega warunkom korzystania z serwisu (Terms of Use) opublikowanym w nim pod adresem <https://srts.splwg.com/>. Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu WebSRTS wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support).

Poniższe zasady dotyczące serwisu e-Support dotyczą wyłącznie programów firmy Hyperion:

e-Support to szósty serwis asysty technicznej Oracle dla klientów. Dostęp do serwisu e-Support podlega warunkom korzystania z serwisu (Terms of Use) opublikowanym w nim pod adresem <http://esupport.hyperion.com/>. Warunki te mogą ulec zmianie. Treść wspomnianych warunków jest udostępniana na żądanie. Do korzystania z serwisu uprawnione są jedynie wyznaczone przez Państwa osoby do kontaktów technicznych. Dostęp do serwisu e-Support wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej (Software Update License & Support).

ASYSTA TECHNICZNA WE WSPÓŁPRACY Z ORACLE (ORACLE COLLABORATIVE SUPPORT)

Oracle może udostępnić narzędzia programistyczne (np. narzędzia pomagające w zbieraniu i przesyłaniu danych konfiguracyjnych) i narzędzia internetowe (np. narzędzia umożliwiające za Państwa zgodą uzyskanie dostępu do Państwa komputerów przez Oracle), mające pomóc w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów. Narzędzia takie mogą zostać użyte jedynie w połączeniu z objętymi asystą techniczną licencjami na programy. Użycie takich narzędzi musi być zgodne z wszelkimi dołączonymi do nich dodatkowymi licencjami i innymi warunkami.

DEFINICJE POZIOMÓW WAŻNOŚCI ZGŁOSZEŃ

Zgłoszenia serwisowe mogą być przekazywane przez Państwa telefonicznie lub w trybie online za pośrednictwem internetowych systemów obsługi klienta. Poziom ważności zgłoszenia serwisowego, znany dotychczas klientom użytkującym programy PeopleSoft i JD Edwards jako „Priority Level”, jest określany przez Państwa i firmę Oracle na podstawie następujących kryteriów:

Poziom ważności 1

Programy objęte asystą techniczną całkowicie przestały działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w ich działaniu, że firma nie może normalnie pracować, ponieważ funkcjonowanie tych programów ma dla przedsiębiorstwa znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenie serwisowe o poziomie ważności 1 dotyczy jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji:

- uszkodzenia danych;
- niedostępności udokumentowanej funkcji o znaczeniu krytycznym;
- zawieszenia się systemu, powodującego niemożliwe do zaakceptowania opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu;
- awarii systemu, powtarzającej się po próbie restartu.

Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu jednej (1) godziny.

Zobowiązanie do całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1: dział OSS będzie pracować przez całą dobę i przez wszystkie dni w tygodniu do momentu rozwiązania problemu lub tak długo, jak długo da się osiągać realny postęp prac. Przez cały ten czas muszą Państwo zapewnić pracownikom OSS dostęp do osób kontaktowych, w Państwa siedzibie lub za pośrednictwem pagera, które będą udzielać pomocy przy zbieraniu danych, testowaniu i instalowaniu poprawek. Proszeni są Państwo o zachowanie szczególnej rozwagi przy nadawaniu zgłoszeniom serwisowym poziomu ważności 1, tak aby w sytuacjach naprawdę poważnych firma Oracle mogła udostępnić konieczne zasoby.

Poziom ważności 2

Działanie programu jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z programu jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.

Poziom ważności 3

Działanie programu jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji programu.

Poziom ważności 4

Proszą Państwo o informacje na temat oprogramowania, o jego rozszerzenie lub wyjaśnienie zapisów w dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w działaniu tego oprogramowania. Program działa poprawnie. Problem nie wywiera negatywnego wpływu na działanie systemu.

INFORMACJE KONTAKTOWE

Numery telefoniczne i informacje kontaktowe można znaleźć w serwisie internetowym Oracle dotyczącym asysty technicznej pod adresem: <http://www.oracle.com/support/contact.html>.