

Zasady świadczenia usług asysty technicznej dla oprogramowania Oracle Obowiązują od dnia 09 czerwca 2014

Spis treści:

1. [Informacje ogólne](#)
2. [Warunki świadczenia usług asysty technicznej](#)
3. [Bezterminowa asysta techniczna \(Lifetime Support\)](#)
4. [Poziomy usług wsparcia technicznego](#)
5. [Dodatkowe dostępne usługi asysty technicznej](#)
6. [Internetowe systemy asysty technicznej](#)
7. [Narzędzia stosowane w świadczeniu usług asysty technicznej](#)
8. [Ogólnoswiatowe procedury bezpieczeństwa w świadczeniu usług asysty technicznej](#)
9. [Warunki świadczenia usług asysty technicznej dla programów Hyperion i Agile](#)
10. [Informacje kontaktowe](#)

1. Informacje ogólne

O ile nie podano inaczej, niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej dotyczą wszystkich linii produktów Oracle w zakresie oprogramowania.

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

Usługi asysty technicznej oferowane przez Dział asysty technicznej Oracle (Oracle Support Services — OSS) i opisane poniżej w rozdziale Poziomy wsparcia technicznego Oracle są świadczone wyłącznie w przypadku 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 niezmiennym stanie, przy certyfikowanej konfiguracji sprzętu, bazy danych i systemu operacyjnego, zgodnie ze specyfikacjami podanymi w zamówieniu klienta lub w dokumentacji programu.

Informacje o wersjach i obsługiwanych platformach, dotyczące wszystkich programów Oracle z wyjątkiem programów Phase Forward i Nimbula, udostępniane są klientowi w internetowych systemach asysty technicznej Oracle, opisanych poniżej w rozdziale Internetowe systemy asysty technicznej (*Web-Based Customer Support*). Informacje o wersjach produktu i obsługiwanych platformach dotyczących programów Phase Forward i Nimbula zostaną dostarczone klientowi w formie pisemnej.

Oracle zapewnia asystę techniczną zgodnie z zasadami ochrony danych dot. świadczenia usług opublikowanymi pod adresem <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html> oraz Ogólnoswiatowe zasady bezpieczeństwa w świadczeniu usług asysty technicznej Oracle dla Klientów (*Oracle's Global Customer Support Security Practices*), jak wskazano poniżej.

Niniejsze Zasady świadczenia usług asysty technicznej w poprzednich umowach Oracle lub innych dostawców przejętych przez Oracle, mogą się różnić („Warunki świadczenia usług asysty technicznej związanej z oprogramowaniem” - *“Software Support Services Terms and Conditions”*, „Zasady świadczenia usług pielęgnacji oprogramowania” - *“Maintenance Services Policy”*, „Standardowy program serwisowy” - *“Standard Maintenance Program”*, „Strategia świadczenia usług asysty technicznej dotyczącej produktów” - *“Product Support Policy”*, Zasady świadczenia usług asysty technicznej” - *“Support Services Policies”*, „Umowa asysty technicznej i obsługi oprogramowania” - *“Support Maintenance Agreement”*, „Umowa obsługi i asysty technicznej” - *“Maintenance and Technical Support Agreement”*, „Załącznik 2.0 Obsługa i asysta techniczna” - *“Maintenance and Support Schedule 2.0”* oraz „Polityka usług wsparcia dla licencjobjoirców” - *“Licensee Support Services Policy”*).

Oracle może wprowadzać zmiany w niniejszych zasadach świadczenia usług asysty technicznej 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 przez Oracle usług asysty technicznej w zakresie oprogramowania z poprzednią wersją zasad świadczenia przez Oracle usług asysty technicznej w zakresie oprogramowania znajduje się w załączonym dokumencie [Zestawienie zmian](#) (PDF).

2. Warunki świadczenia usług asysty technicznej

Oплаты za usługi asysty technicznej

Oплаты za usługi asysty technicznej wnoszone są rocznie, przed rozpoczęciem okresu świadczenia usług, chyba że określono inaczej w ośmym zamówieniu, planie płatności, w umowie dotyczącej finansowania lub leasingu zawartej z firmą 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 zapisami zamówienia na takie usługi, jednakże opłaty należne zgodnie z planem płatności są wymagane i płatne zgodnie z zapisami i warunkami takiego planu 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. W przypadku zamówienia złożonego w sklepie Oracle Store, datą wejścia w życie jest data jego przyjęcia przez firmę 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 usług”). 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. Firma Oracle nie jest zobowiązana do świadczenia asysty technicznej po zakończeniu okresu świadczenia usług.

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), narzędziami Enterprise Manager* (np. Database Enterprise Edition i Diagnostics Pack) lub modulem samoobsługi* (np. Human Resources i Self-Service Human Resources) licencjonowanym dla tych programów, (ii) wszystkich licencji na programy, które zawierają ten sam kod źródłowy**, (iii) w przypadku programów Crystal Ball, te same licencje na program objęty pojedynczym zamówieniem, lub (iv) dla programów binarnych mających wbudowaną Oracle Java, wszystkie dystrybuowane elementy każdego unikatowego produktu aplikacji Java licencjonowanego zgodnie z umową Java BLRA zawartą pomiędzy klientem a Oracle.

Definicja pakietu licencji nie obejmuje licencji na tworzenie oprogramowania i licencji na wersje demonstracyjne udostępniane w ramach programu Oracle Partner Network lub w serwisie internetowym Oracle Technology Network.

* Jak wyszczególniono w cenniku firmy Oracle.

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

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One 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 klienta będącego partnerem firmy Oracle i świadczącego usługi asysty technicznej pierwszej linii użytkownikowi końcowemu (np. na podstawie licencji oprogramowania zintegrowanego (Embedded Software License - „ESL”), licencji na nieograniczone użytkowanie ze specyficznymi aplikacjami (Application Specific Full Use - „ASFU”) lub w ramach zatwierdzonego przez firmę Oracle innego sposobu świadczenia asysty technicznej pierwszej linii), zbiór licencji obejmuje wszystkie licencje użytkownika końcowego dla programów zintegrowanych lub włączonych do Pakietu Aplikacji zgodnie z Umową Dystrybucyjną ESL, Umową Dystrybucyjną ASFU lub inną umową dystrybucyjną zawartą między klientem a firmą Oracle. Jeżeli użytkownik końcowy posiada również licencje typu 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 firma Oracle świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii obejmujące wszystkie licencje ASFU i Full Use, wówczas zarówno licencje ASFU, jak i Full Use muszą być objęte asystą techniczną w takim samym zakresie. Jednak jeżeli firma Oracle świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii obejmujące licencje Full Use, a partner świadczy usługi asysty technicznej pierwszej linii dla licencji ASFU i/lub ESL, wówczas tych licencji nie uznaje się za część tego samego zbioru 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. Podstawowymi usługami asysty technicznej *‘Software Update License & Support’* lub 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 (Extended Support), klient nadal jest zobowiązany do zachowania usługi Podstawowej asysty technicznej obejmującej cały pakiet licencji. Zależnie od dostępności Przedłużonej asysty technicznej, klient zobowiązany jest do nabycia takich usług obejmujących wszystkie licencje danej wersji programu, jeśli ta usługa zostanie zakupiona przez klienta do którejkolwiek licencji danej wersji programu. Klient nie może objąć usługami asysty technicznej tylko części licencji wchodzących w skład pakietu — pakiet licencji musi zostać ograniczony przez rezygnację z licencji nieobjętych usługami asysty technicznej. Rezygnacja z licencji musi być udokumentowana przez klienta na piśmie.

Wznowienie usług asysty technicznej Oracle

Jeżeli usługi asysty technicznej wygasły lub nie zostały zakupione wraz z licencją, zostanie naliczona opłata za wznowienie. Opłata za wznowienie jest obliczana następująco: a) jeżeli usługi asysty technicznej wygasły, wówczas opłata za wznowienie wynosi 150% ostatniej rocznej opłaty za usługi asysty technicznej zapłaconej przez klienta za dany program; b) jeżeli klient nigdy nie nabył usługi asysty technicznej dla danych programów, wówczas opłata za wznowienie wynosi 150% opłaty za usługi asysty technicznej netto, która zostałaby naliczona, gdyby usługi asysty technicznej zamówiono pierwotnie dla danego programu wraz z licencją, zgodnie z cennikiem Usług asysty technicznej firmy Oracle obowiązującymi w momencie wznowienia. Opłata za wznowienie w sytuacji określonej w pkt. (a) jest naliczana proporcjonalnie do długości okresu od daty zamówienia usług asysty technicznej wstecz do daty wygaśnięcia usług asysty technicznej. Opłata za wznowienie w sytuacji określonej w pkt. (b) jest naliczana proporcjonalnie wstecz do daty zamówienia licencji na program.

Oprócz opłaty za wznowienie określonej powyżej klient musi uiścić opłatę za usługi asysty technicznej za okres świadczenia tych usług. 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 firmy Oracle obowiązującymi w momencie wznowienia. W przypadku rocznej opłaty za usługi asysty technicznej, o której mowa w pkt. (i) i (ii) powyżej, przy wznowieniu mogą mieć zastosowanie właściwe korekty.

Jeżeli klient uprzednio nabył usługi asysty technicznej od autoryzowanego dystrybutora Oracle, a obecnie nabywa je bezpośrednio od firmy Oracle, opłata za wznowienie i roczna opłata za usługi asysty technicznej, o których mowa

powyżej, mogą ulec podwyższeniu. Jeśli usługi asysty technicznej nie są wznawiane dla całego pakietu licencji lub jeśli usługi te są wznawiane dla części licencji z danego zamówienia, to mają zastosowanie zasady określone w rozdziałach „Pakiet licencji”, „Zgodność poziomów usług” i „Ustalanie cen w przypadku rezygnacji z części licencji lub wsparcia technicznego”.

Ustalanie cen w przypadku rezygnacji z części licencji lub wsparcia technicznego

Ceny usług asysty technicznej ustalane są na podstawie poziomu tych usług i liczby licencji, dla których zamówiono te usługi. W przypadku rezygnacji z licencji zamówionych w jednym zamówieniu lub z części wsparcia technicznego, 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. Jeśli w zamówieniu na licencje, których liczbę ograniczono, ustalono ograniczenie ceny dodatkowych licencji, ceny usług asysty technicznej dla wszystkich licencji zamówionych na podstawie takiego ograniczenia ceny będą ustalane zgodnie z cennikiem Oracle na te usługi obowiązującym w momencie ograniczenia liczby licencji, po odliczeniu standardowej zniżki.

Niestandardowe pakiety aplikacji

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

Programy nieobjęte asystą techniczną

Klienci korzystający z programów nieobjętych asystą techniczną nie są uprawnieni do pobierania lub otrzymywania aktualizacji, wersji poprawionych ani programów korygujących. Nie przysługuje im także pomoc telefoniczna ani żadne inne formy asysty technicznej do programów nieobjętych asystą. Do aktualizacji programów nieobjętych asystą techniczną nie wolno wykorzystywać ani pakietów dysków CD, ani programów zakupionych lub pobranych do użytku próbnego, w celu wykorzystania z innymi programami objętymi asystą techniczną lub jako nośnik zastępczy.

Osoby do kontaktów technicznych

Wyznaczeni przez klienta pracownicy są jedynymi osobami koordynującymi komunikację między firmą 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 firmie 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 firmie Oracle w jego diagnozie i wstępnej ocenie. Aby uniknąć zakłóceń w świadczeniu usług asysty technicznej, należy powiadomić OSS o przekazaniu obowiązków osoby do kontaktów technicznych innemu pracownikowi.

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. Wyznaczenie dodatkowych osób do kontaktów technicznych może wymagać uiszczenia dodatkowej opłaty.

Firma 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 firmę 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. Wszelkie udostępniane aktualizacje będą klientowi dostarczone lub udostępnione do pobrania. W przypadku dostarczenia aktualizacji klient otrzyma jedną jej kopię dla każdego obsługiwanego systemu operacyjnego, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Klient jest odpowiedzialny za skopiowanie/pobranie i zainstalowanie aktualizacji.

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 takie prawo, jednak wersje programów w sposób wyraźny objęte Bezterminową asystą techniczną firmy Oracle podlegają zasadom Bezterminowej asysty technicznej zapewnianej przez firmę Oracle. Informacje o zaprzestaniu świadczenia usług asysty technicznej mogą ulec zmianie.

Asysta techniczna pierwszej i drugiej linii

Klienci są zobowiązani wdrożyć i utrzymywać rozwiązania organizacyjne i procesy, które umożliwią klientowi 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 klient nie zdoła zdiagnozować problemów z programami objętymi asystą techniczną, klient może skontaktować się z firmą Oracle, aby uzyskać „Asystę techniczną drugiej linii” (*Second Line Support*). Klient powinien podjąć uzasadnione ekonomicznie działania, aby zapewnić firmie Oracle dostęp niezbędny do świadczenia Asysty technicznej drugiej linii (np. dostęp do plików repozytorium, plików dziennika lub wyciągów z bazy danych), jednakże nie należy udostępniać Oracle jakichkolwiek danych dotyczących stanu zdrowia, kart płatniczych lub innych danych wrażliwych, o których wymagany poziom ochrony przekracza poziom określony w rozdziale Globalne Praktyki w Zakresie Bezpieczeństwa Udzielania Wsparcia dla Klienta, poniżej.

Asysta techniczna drugiej linii będzie obejmować: (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 działały one pod każdym istotnym względem w sposób opisany w odpowiedniej dokumentacji.

Firma 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 powyżej zalecanych standardowych działaniach.

Warunki świadczenia usług asysty technicznej w przypadku programów niezależnych dostawców

Aby korzystać z usług asysty technicznej, klient musi używać objętego asystą środowiska, czyli odpowiednich aplikacji i platform. 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 oprogramowania

Asysta techniczna do licencji programistycznych i/lub demonstracyjnych jest świadczona przez uczestnictwo klienta w programie Oracle PartnerNetwork. Zanim klient będzie mógł świadczyć usługi asysty technicznej do programu, na który udzielił licencji użytkownikowi, niezależnie od asysty technicznej uzyskiwanej przez klienta do licencji

programistycznej i demonstracyjnej, klient jest zobowiązany do nabycia usług asysty technicznej do danego programu od firmy Oracle i utrzymywania jej przez cały okres świadczenia usług asysty technicznej temu użytkownikowi.

3. Bezterminowa asysta techniczna (Lifetime Support)

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

- Podstawową asystę techniczną (*Premier Support*), określaną także jako Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*), udokumentowaną w zamówieniu klienta lub Podstawową asystę techniczną dla Oprogramowania Communications Network (*Oracle Communications Network Software Premier 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 rozdziale Poziomy usług wsparcia technicznego Oracle.

Usługi Podstawowej asysty technicznej, jeśli zostały zaoferowane, są dostępne przez pięć lat od daty ukazania się ogólnie dostępnej wersji danego programu Oracle, poza opisanymi poniżej przypadkami. Okres świadczenia usług asysty technicznej, o ile taka usługa znajduje się w ofercie, może być dla określonych wersji prog ramów przedłużony o dodatkowe trzy lata. 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 programów 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 firmę 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. Programy korygujące i certyfikaty platformy do wersji poprawionej (*minor release*) programu PeopleTools będą dostarczane przez dwanaście (12) miesięcy po ukazaniu się kolejnej ogólnie dostępnej wersji poprawionej lub do ogłoszenia przez Firmę Oracle zaprzestania tworzenia dalszych wersji w

przyszłości; pakiety poprawek krytycznych (*critical patch updates – CPU*) do wersji poprawionej programu PeopleTools mogą być dostarczane przez okres do 24 miesięcy po ukazaniu się kolejnej ogólnie dostępnej wersji poprawionej.

Klienci muszą stosować wersje poprawione programu PeopleTools, aby w dalszym ciągu korzystać z Podstawowej 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 innych producentów, do których asystę techniczną świadczą dostawcy produktów tych producentów.

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

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

2. **Baza danych Oracle (*Oracle Database*) 11gR2.** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną została zniesiona za okres od lutego 2015 do stycznia 2016. W tym okresie klienci będą uprawnieni do usługi Przedłużonej asysty technicznej, zgodnie z opisem w sekcji Poziomy Asysty Technicznej Oracle (*Oracle Technical Support Levels*) poniżej.
3. **Baza danych Oracle (*Oracle Database*) 10gR2.** Z zastrzeżeniem zapisów zawartych w poniższej tabeli, Przedłużona asysta techniczna będzie dostępna po obowiązujących wtedy stawkach opłat za Przedłużoną asystę techniczną od sierpnia 2013 do lipca 2015. W tym okresie, usługa Przedłużonej asysty technicznej dla Bazy danych Oracle (*Oracle Database*) 10gR2 będzie ograniczona wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; pakiety poprawek krytycznych (*critical patch updates – CPU*) nie będą udostępniane.

Dla klientów z zainstalowaną Bazą danych Oracle (*Oracle Database*) 10gR2 na platformach:

Platforma	
Fujitsu BS2000	Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona od sierpnia 2010 r. do lipca 2014 r.
HP OpenVMS on Itanium	Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona od sierpnia 2010 r. do lipca 2015 r. W okresie od sierpnia 2015 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; pakiety poprawek krytycznych (<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; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates – CPU</i>) nie będą udostępniane.
Linux Itanium oraz Windows Itanium	W okresie od sierpnia 2013 r. do grudnia 2015 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; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates - CPU</i>) nie będą udostępniane.
--	--

4. **HP-UX na platformie opartej o procesor Itanium-2.** Poniższe zasady Przedłużonej asysty technicznej dotyczą klientów z zainstalowanymi programami Oracle na certyfikowanych wersjach OS HP-UX na platformie opartej o procesor Itanium-2:

Wersja Programu	
Oracle Database 10gR2	Usługa Przedłużonej asysty technicznej będzie dostępna do grudnia 2015 r., według obowiązujących wówczas stawek opłat za Przedłużoną asystę techniczną. W okresie od sierpnia 2013 r. do grudnia 2015 r. usługi Przedłużonej asysty technicznej będą ograniczone wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates - CPU</i>) nie będą udostępniane.
Oracle Database 11gR1	Usługa Przedłużonej asysty technicznej będzie dostępna do grudnia 2015 r., według obowiązujących wówczas stawek opłat za Przedłużoną asystę techniczną. W okresie od września 2015 r. do grudnia 2015 r. usługi Przedłużonej asysty technicznej będą ograniczone wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates - CPU</i>) nie będą udostępniane.
Oracle Database 11gR2	Usługa Przedłużonej asysty technicznej będzie dostępna do grudnia 2020 r., według obowiązujących wówczas stawek opłat za Przedłużoną asystę techniczną. W okresie od lutego 2018 r. do grudnia 2020 r. usługi Przedłużonej asysty technicznej będą ograniczone wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates - CPU</i>) nie będą udostępniane.
WebLogic Server 9.2	Usługa Przedłużonej asysty technicznej będzie dostępna do grudnia 2015 r., według obowiązujących wówczas stawek opłat za Przedłużoną asystę techniczną. W okresie od grudnia 2013 r. do grudnia 2015 r. usługi Przedłużonej asysty technicznej będą ograniczone wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates - CPU</i>) nie będą udostępniane.
Tuxedo 9.1	Usługa Przedłużonej asysty technicznej będzie dostępna do grudnia 2015 r., według obowiązujących wówczas stawek opłat za Przedłużoną asystę techniczną. W okresie od lipca 2014 r. do grudnia 2015 r. usługi Przedłużonej asysty technicznej będą ograniczone wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; pakiety poprawek krytycznych (<i>critical patch updates - CPU</i>) nie będą udostępniane.

5. Oracle e-Business Suite:

- a) **Usługa Przedłużonej asysty technicznej dla Oracle e-Business Suite.** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną została zniesiona w przypadku poniżej wskazanych wersji programów Oracle i okresów.

<u>Wersja program Oracle</u>	<u>Opłaty za Przedłużoną asystę techniczną zostaną zniesione w okresie:</u>
Oracle e-Business Suite 12.0	luty 2012 r. – styczeń 2015 r.
Oracle e-Business Suite 12.1	styczeń 2017 r. – grudzień 2019 r.

- b) **Usługa Ciągłej asysty technicznej dla e-Business Suite 11.5.10.** W ramach Ciągłej asysty technicznej świadczonej przez okres od grudnia 2013 do grudnia 2015, usługi Oracle będą dostępne w zakresie: poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; poprawek krytycznych, pakietów poprawek dotyczących „United States Tax Form 1099” na rok finansowy 2013 i 2014. W tym czasie poprawki dotyczące regulacji podatków od wynagrodzeń będą dostępne dla krajów i lat finansowych wskazanych w poniższej tabeli.

<u>Kraj</u>	<u>Rok podatkowy 2013</u>	<u>Rok podatkowy 2014</u>
Stany Zjednoczone Ameryki Północnej i Kanada	01 stycznia 2013 – 31 grudnia 2013	01 stycznia 2014 – 31 grudnia 2014
Wielka Brytania	Nie dotyczy	06 kwietnia 2013 – 05 kwietnia 2014
Australia	Nie dotyczy	01 lipca 2013 – 30 czerwca 2014

6. **PeopleSoft Enterprise 9.0 i/lub PeopleSoft Enterprise 9.1.** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona w pierwszym roku korzystania z usługi Przedłużonej asysty technicznej.
7. **JD Edwards EnterpriseOne i JD Edwards World:**
 - a. **JD EdwardsOne 9.0, JD Edwards EnterpriseOne 9.0 Update 2 (9.0.2) i/lub JD Edwards EnterpriseOne 9.1.** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona przez cały okres Przedłużonej asysty technicznej.
 - b. **JD Edwards World A9.1.** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona w okresie od maja 2013 do kwietnia 2015.
 - c. **JD Edwards World A9.2, JD Edwards World A9.2.1 i/lub JD Edwards World A9.3.** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona przez cały okres Przedłużonej asysty technicznej.
8. **Oracle Portal 11gR1 oraz Oracle Discoverer 11gR1 (Oracle Fusion Middleware).** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona w okresie od lipca 2014 do czerwca 2015.
9. **Oracle Exadata Storage Server Software 11.2. (wersje oprogramowania 11.2.3.2.2 i wyższe)** Opłata za Przedłużoną asystę techniczną zostanie zniesiona w okresie od października 2014 do września 2015.
10. **Ciągła asysta techniczna dla Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0.** W ramach Ciągłej asysty technicznej dla Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0, firma Oracle będzie dostarczać poprawki o poziomie ważności 1 do 31 grudnia 2014.

4. Poziomy usług wsparcia technicznego

Podstawowe usługi asysty technicznej (Software Update License & Support)

Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*) będą świadczone w przypadku wersji programów objętych Podstawową asystą techniczną (*Premier Support*). Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Updates License & Support*) obejmują:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek krytycznych (CPU);
- 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 innych firm (dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- główne wersje (*major releases*) produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione (*general maintenance releases*), wybrane wersje funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (całodobowego internetowego systemu asysty technicznej, działający we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet, o ile nie ustalono inaczej;
- 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 Software Update License & Support (SULS) dla MySQL Community Edition,* z zastrzeżeniem, że SULS 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 Podstawowe usługi asysty technicznej (*Software Update License & Support*) (SULS) są ograniczone do platform wskazanych w niniejszym [dokumencie](#). SULS jest niedostępny dla funkcjonalności Oracle VM VirtualBox Enterprise określonych jako eksperymentalne; takie funkcjonalności zostały opisane w Podręczniku Użytkownika VirtualBox dostępnym [tutaj](#);
- dostęp do usługi Platinum opisanej pod adresem: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Podstawowe usługi asysty technicznej do programów Audit Vault oraz Database Firewall (nazywane poprzednio Database Firewall oraz Database Firewall Management Server) obejmują:

- Podstawowe usługi asysty technicznej opisane powyżej z tym wyjątkiem, że poprawki, opracowane specjalnie do Oracle Linux podlegają zastrzeżeniu określonymu w Uwadze nr 1 poniżej;
- Całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network przez wszystkie dni tygodnia.
- Certyfikację sprzętu²;
- Backport (przeniesienie do starszej wersji) poprawek¹ w ramach uzasadnionych ekonomicznie działań, dla wszelkich programów Oracle Linux wydanych przez firmę Oracle w okresie sześciu (6) miesięcy od daty wydania i wprowadzenia do obrotu kolejnej wersji programu Oracle Linux; Harmonogram Backportu jest dostępny na stronie <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Uwagi:

1. Firma Oracle będzie dostarczać poprawki usuwające błędy wyłącznie do niektórych wersji programów Oracle Linux, określonych na stronie <http://linux.oracle.com/supported.html>.
2. Usługa certyfikacji sprzętu będzie świadczona przez pierwsze sześć (6) lat od dnia powszechnego udostępnienia wersji programu Oracle Linux. Po upływie sześciu (6) lat firma Oracle może dalej świadczyć usługę certyfikacji sprzętu według własnego uznania, lecz w żaden sposób nie będzie do tego zobowiązana.

Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej są dostępne do programów Phase Forward. Ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej obejmują:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek krytycznych (CPU);
- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet w sposób określony pod adresem: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html>

- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

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*). Jeśli Przedłużona asysta techniczna znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna przez trzy lata od wygaśnięcia okresu świadczenia usług Podstawowej asysty technicznej 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 Podstawowe usługi asysty technicznej, 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);
- główne wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- 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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Przedłużonej asysty technicznej nie obejmuje:

- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów innych firm.

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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Oracle Linux – W przypadku programów Oracle Linux Przedłużona asysta techniczna nie jest dostępna.

Ciągła asysta techniczna (Sustaining Support)

Usługa Ciągłej asysty technicznej zostanie udostępniona po wygaśnięciu okresu świadczenia usług Podstawowej 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, dla programów kwalifikujących się do Ciągłej asysty technicznej, świadczone będą ograniczone Podstawowe usługi asysty technicznej, a mianowicie:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek krytycznych (*CPU*), utworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej 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 Podstawowej asysty technicznej 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 Podstawowej asysty technicznej oraz usługą Przedłużonej asysty technicznej (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej asysty technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- główne wersje produktów i technologii, obejmujące ogólne wersje poprawione, wybrane wersje funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony ekonomicznie we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej, działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej asysty technicznej nie obejmuje:

- nowych aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i pakietów poprawek krytycznych (CPU);
- nowych aktualizacji związanych z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych;
- nowych skryptów podnoszących wersję;
- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów innych firm;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1, jak zostało to określone poniżej w części zatytułowanej „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 Podstawowe usługi asysty technicznej, a mianowicie:

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

Usługa Ciągłej asysty technicznej do wersji programów Oracle Linux nie obejmuje:

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

Usługa Ciągłej asysty technicznej dla Java SE - W przypadku wersji programów Java SE objętych Ciągłą asystą techniczną będą świadczone ograniczone Usługi asysty technicznej SE, a mianowicie:

- drobne aktualizacje oraz poprawki błędów i zabezpieczeń utworzone w okresie objętym usługą Podstawowej asysty technicznej 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 Podstawowej asysty technicznej 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 ekonomicznie we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej, działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość 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 części zatytułowanej „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);
- pomoc w obsłudze zgłoszeń serwisowych w zwykłych godzinach pracy;
- możliwość składania zgłoszeń serwisowych na adres poczty elektronicznej 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 części zatytułowanej „Poziomy Ważności”.

Podstawowa i Ciągła asysta techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network (Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support)

Podstawowa asysta techniczna Oracle Communications Network Software Premier Support jest dostępna dla następujących kategorii programów (zwanych dalej zbiorczo Oprogramowaniem Oracle Communications Network - "Oracle Communications Network Software"): Oracle Communications EAGLE, Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management oraz Oracle Communications Subscriber Data Management. Podstawowa asysta techniczna dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

- aktualizacji programów, poprawek, alarmów dot. zabezpieczeń i pakietów poprawek krytycznych;
- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów innych firm (dostępność może zależeć od programu);
- zdalna instalacja Oprogramowania Oracle Communications Network;
- całodobowa obsługa zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony ekonomicznie we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej, działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Wyłącznie w odniesieniu do Podstawowej asysty technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network, Oracle podejmie uzasadnione starania, aby odpowiedzieć na zgłoszenie serwisowe zgodnie z sugerowanym Czasem Odpowiedzi wskazanym w tabeli poniżej. Jednakże, brak odpowiedzi we wskazanym poniżej czasie nie będzie oznaczać naruszenia warunków przez firmę Oracle. Poniższe wskazania podano wyłącznie dla celów informacyjnych i mogą ulec zmianie zgodnie z decyzją firmy 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 firmę Oracle.
- Czas zdalnego przywrócenia funkcjonalności – Okres ten liczy się od momentu, gdy firma 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 Oprogramowania Oracle Communications Network 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 obejmuje:

- Aktualizacje programów;
- poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń utworzone podczas obowiązywania Podstawowej asysty technicznej;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych w sposób uzasadniony ekonomicznie we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej, działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Ciągła asysta techniczna dla wersji programów Oprogramowania Oracle Communications Network nie obejmuje:

- nowych poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń;
- zdalnej instalacji Oprogramowania Oracle Communications Network;
- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów innych firm;
- Czasów reakcji opisanych powyżej.

5. Dodatkowe dostępne usługi 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 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 Podstawowej asysty technicznej nabyta przez klienta do licencji na programy. Jeśli klient zakupi Podstawowe usługi asysty technicznej, będą one podlegać zasadom przywracania świadczenia usług obowiązującym w firmie 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 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.

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 serwerem, włączając w to dostęp do My Oracle Support, wygasa w chwili: (i) zakończenia okresu świadczenia usług asysty technicznej lub (ii) rozwiązania ostatniego z dziesięciu zgłoszenia serwisowego, którekolwiek z tych sytuacji nastąpi wcześniej. Pakiety usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem nie zawierają aktualizacji i nie mogą zostać wykorzystane, nabyte ani sprzedane w połączeniu z jakimkolwiek 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 rozdziału Wznowienie usług asysty technicznej powyżej.

Asysta techniczna do narzędzi rozwojowych Oracle Java

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

Usługa asysty technicznej do Narzędzi rozwojowych 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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta techniczna do Narzędzi rozwojowych 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 do narzędzi rozwojowych Java.

Asysta techniczna do narzędzi rozwojowych Oracle Solaris

Usługa Asysty technicznej do Narzędzi rozwojowych Oracle Solaris jest dostępna dla następujących programów: Oracle Solaris Studio i Oracle Solaris Studio Express. Klient, który nabydzie usługę asysty technicznej do Narzędzi rozwojowych Oracle Solaris, otrzyma usługę Asysty technicznej do wszystkich wymienionych wyżej programów.

Usługa Asysty technicznej do Narzędzi rozwojowych Oracle Solaris 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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Asysta techniczna do Narzędzi rozwojowych Oracle Solaris nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programów ani dostępu do aktualizacji programów, programów korygujących i poprawek. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej do narzędzi rozwojowych Oracle Solaris.

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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę 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 do Application Development Framework Essentials.

Asysta techniczna do programów Java SE

Usługa Asysty technicznej jest dostępna do programów Java SE. Usługa Asysty technicznej do programów Java SE 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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Jeżeli klient nabydzie Usługę asysty technicznej Java SE, usługi opisane powyżej będą świadczone jako asysta techniczna dla licencji nabytych osobno. 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 do programów Java SE.

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 możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę 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 do programu NoSQL Database Community Edition.

Pakiety zgłoszeń serwisowych

Pakiety zgłoszeń serwisowych są dostępne dla partnerów Oracle Partner Network. Pakiety zgłoszeń serwisowych dostarczają internetowy system Asysty technicznej w pakietach składających się z 10 lub 25 zgłoszeń, nie obejmują 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. 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.

Obsługa priorytetowa (Priority Service)

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

- Przypisanie Dedykowanego Inżyniera (An Oracle Technical Account Manager ("TAM")) na okres trwania kontraktu. Inżynier będzie pierwszą linią wsparcia Klienta w zarządzaniu usługami serwisowymi. Obsługa będzie odbywać się w języku polskim (poza usługami oznaczonymi poniżej).
 - 1.1. Do podstawowych zadań inżyniera należeć będzie:
 - 1.1.1. Sporządzanie i utrzymywanie okresowych raportów z prac w zakresie usług serwisowych,
 - 1.1.2. Sporządzenie listy kluczowych kontaktów dla Oracle Premier Support oraz zespołu zarządzającego eskalacjami (Customer Contacts). Ponadto inżynier odpowiedzialny będzie za eskalacje i zarządzanie eskalacjami zgłoszonych problemów zgodnie z procedurami Oracle'a,
 - 1.1.3. Dokumentowanie specyfikacji technicznej dla OPE ("Environment and Configuration Guide") oraz
 - 1.1.4. Umożliwi dostęp do konkretnych opcji na portalu internetowym.
 - 1.2. Inżynier będzie również uczestniczył w:
 - 1.2.1. Sprawdzaniu, tworzeniu listy osób kontaktowych kontrahentów Klienta,
 - 1.2.2. Sporządzaniu kwartalnych raportów ze świadczonych usług,
 - 1.2.3. Utrzymywaniu Joint Contacts i Escalation Guide i the Environment and Configuration Guide,
 - 1.2.4. Sporządzeniu listy wszystkich działań z zakresu wykonanych usług serwisowych, zgłaszanych przez Klienta lub kontrahentów Klienta. Zestawienie może składać się z raportu dokonanych czynności, zaleceń, o ile takie istnieją oraz przeglądu priorytetu zgłoszeń,
 - 1.2.5. Dedykowany inżynier będzie pierwszą linią wsparcia dla zgłoszeń o priorytecie P1 oraz dla uzgodnionych zgłoszeń o priorytecie P2. Pomoże również w zarządzaniu krytycznymi zgłoszeniami w następujący sposób:
 - 1.2.5.1. Będzie zarządzać i pomagać w priorytetyzacji zgłoszeń,
 - 1.2.5.2. Będzie informować klientów o statusie złożonych zgłoszeń,
 - 1.2.5.3. Będzie osobą kontaktową pomiędzy Oracle a kontrahentami Klienta,
 - 1.2.5.4. Ułatwi dostęp do imprez sponsorowanych przez Oracle, udostępnianych klientom z wykupioną asystą dedykowaną, oraz
 - 1.2.5.5. Ułatwi dostęp do miesięcznych konferencji internetowych (odbywających się w języku angielskim).
- 2. Zasady nadawania priorytetu zgłoszeniom:
 - 2.1. Oracle będzie obsługiwać zgłoszenia poza kolejnością, w przypadku, gdy wpłyną zgłoszenia od innych klientów o tym samym priorytecie. Zgłoszenia klientów z wykupioną usługą priorytetową będą obsługiwane w pierwszej kolejności. Oracle dąży do wszelkich starań, by zgłoszenia serwisowe były obsługiwane w następujący sposób:
 - 2.1.1. Dla 90% zgłoszeń o priorytecie P1, Oracle dąży do wszelkich starań, by podjąć działania w ciągu 1 godziny niezależnie od czasu złożenia zgłoszenia oraz dnia tygodnia, w którym zgłoszenie wpłynęło.
 - 2.1.2. Dla 90% zgłoszeń o priorytecie P2, Oracle dąży do wszelkich starań, by podjąć działania w ciągu 2,5 godziny od czasu złożenia zgłoszenia. Zgłoszenie serwisowe będzie rozpatrywane w godzinach pracy.
 - 2.1.3. Dla 90% zgłoszeń o priorytecie P3, Oracle dąży do wszelkich starań, by podjąć działania najpóźniej dnia następnego. Zgłoszenie serwisowe będzie rozpatrywane w godzinach pracy.
 - 2.1.4. Dla 90% zgłoszeń w priorytecie P4, Oracle dąży do wszelkich starań, by podjąć działania najpóźniej dnia następnego. Zgłoszenie serwisowe będzie rozpatrywane w godzinach pracy.
 - 2.2. Oracle rozpocznie wewnętrzną eskalację zgłoszeń serwisowych o priorytecie P1 oraz P2 zgodnie z wewnętrznymi zasadami opisanymi w Service Request Response Guidelines, oraz
 - 2.3. Może zmieniać priorytet zgłoszeń serwisowych podczas trwania naprawy.

Aby nabyć opcję Obsługi priorytetowej, 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.

W przypadku zakupu usługi Obsługi priorytetowej, Klient potwierdza, że zdolność Oracle do świadczenia takiej usługi zależy od wypełnienia przez Klienta następujących warunków:

- Klient wyznaczy osoby kontaktowe od strony Klienta. Osoba kontaktowa może być identyfikowana poprzez nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, bądź w inny ustalony przez strony sposób. Jedynie osoby wyznaczone przez Klienta mają prawo do kontaktu z Oracle,
- Klient jest zobligowany do utrzymania najnowszych wersji oprogramowania, instalowania krytycznych poprawek w czasie trwania usługi,
- Klient będzie uczestniczyć w tworzeniu instrukcji Oracle utrzymania Joint Contacts and Escalation Guide oraz Environment and Configuration Guide.

W przypadku wznowienia usługi Obsługi priorytetowej, opłata za takie usługi zostanie obliczona w oparciu o cenę Obsługi priorytetowej w cenniku obowiązującym w chwili wznowienia. Umowne ograniczenia opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania odnośnie opłat za opcję Obsługi priorytetowej, chyba że zamówienie klienta zawiera wyraźne odmienne postanowienia.

Opcja Obsługi priorytetowej nie podlega opisanym powyżej zasadom przywracania świadczenia usług. Obsługa priorytetowa nie jest dostępna dla wszystkich programów. Dostępność usługi można sprawdzić, kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym ds. usług asysty technicznej.

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia)

Dodatek Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) (*North American Payroll Tax Updates*) jest dostępny dla następujących wersji programów Peoplesoft HRMS Payroll for North America: 8.8 Service Pack 1 oraz 8.9. Klienci, którzy nabędą dodatek Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych otrzymają w okresie jednego roku kalendarzowego aktualizacje przepisów podatkowych dla właściwej wersji programu Peoplesoft HRMS Payroll for North America. Aktualizacje te są dostępne wyłącznie dla Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej, Kanady i Puerto Rico.

Aby nabyć Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych, program Peoplesoft HRMS Payroll for North America, na który klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Podstawowymi usługami asysty technicznej. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych można nabyć dla danej wersji programu Peoplesoft HRMS Payroll for North America przez: (a) okres do dwóch (2) lat od daty, gdy dostępna staje się usługa Ciągłej asysty technicznej dla wersji 8.9 oraz (b) okres trzech lat od daty, gdy dostępna staje się usługa Ciągłej asysty technicznej dla wersji 8.8 Service Pack 1. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej do Aktualizacji Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia). Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych nie podlegają opisanym powyżej zasadom wznowiania.

Aktualizacje Ogólnosiwiatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia)

Dodatek Aktualizacje Ogólnosiwiatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) (*Global Payroll Legislative Tax Updates*) jest dostępny dla programu Peoplesoft HRMS Payroll for North America w wersji 8.9. Klienci, którzy nabędą dodatek Aktualizacje Ogólnosiwiatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) otrzymają w okresie jednego roku kalendarzowego aktualizacje przepisów podatkowych dla programu Peoplesoft HRMS Global Payroll w wersji 8.9. Aktualizacje te są dostępne wyłącznie dla Australii, Nowej Zelandii, Hiszpanii, Meksyku, Wielkiej Brytanii i Indii.

Aby nabyć Aktualizacje Ogólnosiwiatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia), program Peoplesoft HRMS Global Payroll w wersji 8.9, na który klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Podstawowymi usługami

asysty technicznej. Aktualizacje Ogólnoświatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

Aktualizacje Ogólnoświatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) można nabyć na okres dwóch (2) lat od daty, gdy dostępna staje się usługa Ciągłej asysty technicznej dla programu Peoplesoft HRMS Global Payroll w wersji 8.9. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za asystę techniczną nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej do Aktualizacji Ogólnoświatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia). Aktualizacje Ogólnoświatowych Prawnych Przepisów Podatkowych (Wynagrodzenia) nie podlegają opisanym powyżej zasadom wznawiania.

Legislacyjne aktualizacje finansowe do Oracle E-Business Suite 11.5.10

Legislacyjne aktualizacje finansowe do Oracle E-Business Suite 11.5.10 są dostępne jako zbiorcza aktualizacja 2 do Oracle E-Business Suite w wersji 11.5.10. W przypadku, gdy Klient zakupi takie usługi, otrzyma legislacyjne aktualizacje finansowe oraz poprawki o poziomie ważności 1 do Oracle E-Business Suite w wersji 11.5.10 raz w roku kalendarzowym.

W celu otrzymania Legislacyjnych aktualizacji finansowych do Oracle E-Business Suite 11.5.10, program Oracle E-Business Suite, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Podstawowymi usługami asysty technicznej.

Legislacyjne aktualizacje finansowe do Oracle E-Business Suite 11.5.10 składają się z trzech poziomów, które mogą być nabyte oddzielnie. Poziomy te są następujące:

Poziom 1 (Tier 1) – Poziom 1 składa się z: poprawek błędów o Poziomie ważności 1, pakietów poprawek krytycznych (CPU) oraz poprawek United States Tax Form 1099 obowiązujących do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych. Poziom 1 jest obecnie dostępny bezpłatnie do końca grudnia 2015 w ramach Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*) dla Klientów z aktualnie obowiązującymi Podstawowymi usługami asysty technicznej. Prosimy zapoznać się z dodatkowymi informacjami zawartymi w punkcie Bezterminowa asysta techniczna (Lifetime Support) powyżej.

Poziom 2 (Tier 2) – Poziom 2 składa się z: poprawek błędów o Poziomie ważności 1, pakietów poprawek krytycznych (CPU), poprawek United States Tax Form 1099 obowiązujących do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych oraz finansowych poprawek legislacyjnych dla następujących krajów: Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Wielka Brytania, Francja, Włochy, Holandia, Niemcy, Szwajcaria, Afryka Południowa, Hiszpania, Arabia Saudyjska, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Bahrain, Kuwejt, Australia, Japonia, Chiny oraz Korea Południowa. W przypadku nabycia usług Poziomu 2, kwota należna wynikać będzie z aktualnych w chwili złożenia takiego zamówienia opłat za usługi Poziomu 2.

Poziom 3 (Tier 3) – Poziom 3 składa się z: poprawek błędów o Poziomie ważności 1, pakietów poprawek krytycznych (CPU), poprawek United States Tax Form 1099 obowiązujących do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych oraz finansowych poprawek legislacyjnych dla następujących krajów: Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Wielka Brytania, Francja, Włochy, Holandia, Niemcy, Szwajcaria, Afryka Południowa, Hiszpania, Arabia Saudyjska, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Bahrain, Kuwejt, Australia, Japonia, Chiny, Korea Południowa oraz kraje dodatkowe wskazane na portalu [My Oracle Support](#) (np. "Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10" [[Doc ID 1597513.1](#)]). W przypadku nabycia usług Poziomu 3, kwota należna wynikać będzie z aktualnych w chwili złożenia takiego zamówienia opłat za usługi Poziomu 3.

Informacje dotyczące legislacyjnych poprawek finansowych oraz właściwych krajów zostały opublikowane na portalu [My Oracle Support](#) (np. "Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10" [[Doc ID 1597513.1](#)]). Finansowe legislacyjne poprawki do Oracle E-Business Suite 11.5.10 będą dostarczane poprzez portal My Oracle Support.

Następujące zasady dotyczą Oracle E-Business Suite 11.5.10:

- Firma Oracle nie będzie dostarczać finansowych legislacyjnych poprawek 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).

- Właściwe dla określonych krajów finansowe legislacyjne poprawki (*localized updates*) dostarczane w ramach Poziomu 2 oraz Poziomu 3 będą dostępne wyłącznie wtedy, gdy takie dedykowane dla określonych krajów poprawki będą dostępne w kolejnych wersjach Oracle E-Business Suite. W przypadku, gdy takie dedykowane poprawki są dostępne dla krajów dodatkowych w kolejnych wersjach Oracle E-Business Suite, takie dedykowane poprawki dla krajów dodatkowych nie będą dostępne dla wersji Oracle E-Business Suite 11.5.10.
- Z powodu architektonicznych oraz innych zmian wprowadzonych do kolejnych wersji, Oracle może nie dostarczać dedykowanych poprawek do Oracle E-Business Suite 11.5.10. Poprawki takie są dostępne do kolejnych wersji Oracle E-Business Suite.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi obejmujące 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 zastrzeżeniem stanowiących inaczej zapisów właściwego zamówienia, ograniczenia wynikające z umowy nie mają zastosowania w odniesieniu do finansowych legislacyjnych poprawek do Oracle E-Business Suite 11.5.10. Finansowe legislacyjne poprawki do Oracle E-Business Suite 11.5.10 nie podlegają zasadom odnowienia asysty technicznej wskazanym powyżej.

Aktualizacje legislacyjne do Wynagrodzeń (Payroll) dla Oracle E-Business Suite 11.5.10

Aktualizacje legislacyjne do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 są dostępne jako zbiorcza aktualizacja 2 do Oracle E-Business Suite w wersji 11.5.10. W przypadku, gdy Klient zakupi takie usługi, otrzyma legislacyjne aktualizacje finansowe do Oracle E-Business Suite w wersji 11.5.10 raz w roku kalendarzowym.

W celu otrzymania Legislacyjnych aktualizacji do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10, program Oracle E-Business Suite, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Podstawowymi usługami asysty technicznej.

Aktualizacje legislacyjne do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 są dostępne dla następujących krajów oraz lat podatkowych:

Kraj	Rok podatkowy 2014	Rok podatkowy 2015
Australia	Prosimy zapoznać się z uwagą 1 poniżej	1 lipca, 2014 – 30 czerwca 2015
Wielka Brytania	Prosimy zapoznać się z uwagą 1 poniżej	6 kwietnia 2014 – 5 kwietnia 2015
Stany Zjednoczone Ameryki Północnej	Prosimy zapoznać się z uwagą 1 poniżej	1 stycznia 2015 – 31 grudnia 2015
Kanada	Prosimy zapoznać się z uwagą 1 poniżej	Poprawki nie są dostępne
Indie	1 kwietnia 2013 – 31 marca 2014	1 kwietnia 2014 – 31 marca 2015
Japonia	1 stycznia 2014 – 31 grudnia 2014 (obejmuje ograniczenia poprawek na rok podatkowy 2013; prosimy zapoznać się z uwagą 2 poniżej)	Poprawki nie są dostępne
Meksyk	January 1, 2014 – December 31, 2014 (obejmuje ograniczenia poprawek na rok podatkowy 2013; prosimy zapoznać się z	Poprawki nie są dostępne

	uwagą 2 poniżej)	
Irlandia	January 1, 2014 – December 31, 2014 (obejmuje ograniczenia poprawek na rok podatkowy 2013; prosimy zapoznać się z uwagą 2 poniżej))	Poprawki nie są dostępne
Arabia Saudyjska	January 1, 2014 – December 31, 2014 (obejmuje ograniczenia poprawek na rok podatkowy 2013; prosimy zapoznać się z uwagą 2 poniżej)	Poprawki nie są dostępne
Singapur	January 1, 2014 – December 31, 2014 (obejmuje ograniczenia poprawek na rok podatkowy 2013; prosimy zapoznać się z uwagą 2 poniżej)	Poprawki nie są dostępne
Korea Południowa	January 1, 2014 – December 31, 2014 (obejmuje ograniczenia poprawek na rok podatkowy 2013; prosimy zapoznać się z uwagą 2 poniżej)	Poprawki nie są dostępne

Uwagi:

1. Dla wskazanych powyżej krajów i lat podatkowych, wymagane prawem aktualizacje do wynagrodzeń są dostarczane w ramach Ciągłej asysty technicznej (*Sustaining Support*) Klientom z aktywną asystą techniczną. Prosimy zapoznać się punktem dotyczącym Bezterminowej asysty technicznej (*Lifetime Support*) w celu uzyskania dodatkowych informacji.
2. Dla wskazanych powyżej krajów, wymagane prawem aktualizacje do wynagrodzeń dostarczane przez firmę Oracle od 1 do 31 grudnia 2013 dla Roku podatkowego 2013 stanowią część Aktualizacji legislacyjnych do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 dla roku podatkowego 2014.

Aktualizacje legislacyjne do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 będą dostarczone poprzez portal My Oracle Support i wymagają najnowszej wersji HRMS R11i RUP ([My Oracle Support](#) Doc ID 295406.1).

W przypadku, gdy Klient odnowi usługę Aktualizacji legislacyjnych do Wynagrodzeń (Payroll) 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 zastrzeżeniem stanowiących inaczej zapisów właściwego zamówienia, ograniczenia wynikające z umowy nie mają zastosowania w odniesieniu do Aktualizacji legislacyjnych do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10. Aktualizacje legislacyjne do Wynagrodzeń (Payroll) do Oracle E-Business Suite 11.5.10 nie podlegają zasadom odnowienia asysty technicznej wskazanym powyżej.

Legislacyjne aktualizacje finansowe i do Wynagrodzeń dla JD Edwards

Finansowe i do Wynagrodzeń legislacyjne aktualizacje dla JD Edwards są dostępne dla programów JD Edwards EnterpriseOne w wersji XE, 8.0 i 8.12 oraz JD Edwards World w wersji A7.3 i A8.1. W przypadku, gdy klient nabywa te usługi, otrzyma roczną (jeden rok kalendarzowy) aktualizację legislacyjną finansową i do wynagrodzeń oraz poprawki o poziomie ważności 1 dla właściwej wersji JD Edwards.

W celu uzyskania Legislacyjnych aktualizacji finansowych i do Wynagrodzeń gislative dla JD Edwards, licencjonowane programy JD Edwards EnterpriseOne i/lub JD Edwards World klienta muszą być objęte aktywną Podstawową asystą techniczną (*Software Update License & Support*).

Usługi Finansowe i do Wynagrodzeń legislacyjne aktualizacje dla JD Edwards składają się z trzech (3) poziomów, które można nabyć oddzielnie. Są to:

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 do wynagrodzeń oraz finansowe legislacyjne poprawki do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych 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 obowiązujące do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych, legislacyjne poprawki do Wynagrodzeń oraz legislacyjne finansowe poprawki do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych 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 do Wynagrodzeń	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Australia i Nowa Zelandia	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada
Legislacyjne finansowe aktualizacje	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 poprawki do Wynagrodzeń oraz legislacyjne finansowe poprawki do właściwego roku rozliczeniowego/lat rozliczeniowych 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 do Wynagrodzeń	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Australia i Nowa Zelandia	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada
Legislacyjne finansowe aktualizacje	Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Kanada, Meksyk, Brazylia, Argentyna, Wielka Brytania, 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

Informacje dotyczące legislacyjnych aktualizacji finansowych i do wynagrodzeń dla JD Edwards oraz właściwych krajów są dostępne na portalu My Oracle Support (tj. [JD Edwards EnterpriseOne Globalizations \(Document 752291.1\)](#) oraz [JD Edwards World Globalizations \(Document 745085.1\)](#)). Legislacyjne aktualizacje finansowe i do wynagrodzeń 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 do Wynagrodzeń:

- Firma Oracle nie udostępni legislacyjnych aktualizacji finansowych i do wynagrodzeń 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 specyficzne dla krajów ("aktualizacje zlokalizowane") dostępne w usługach poziomu 2 i 3 będą dostępne pod warunkiem, że takie zlokalizowane aktualizacje również udostępniono w kolejnej wersji 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 do Wynagrodzeń.
- 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 do Wynagrodzeń do JD Edwards, firma 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 do Wynagrodzeń do JD Edwards, opłata za odnowienie tych usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z zastrzeżeniem stanowiących inaczej zapisów właściwego zamówienia, ograniczenia wynikające z umowy nie mają zastosowania w odniesieniu do Legislacyjnych Aktualizacji finansowych i do Wynagrodzeń do JD Edwards. Legislacyjne Aktualizacje finansowe i do Wynagrodzeń do JD Edwards nie podlegają zasadom odnowienia asysty technicznej wskazanym powyżej.

Usługi asysty technicznej dla produktów Oracle Linux

Firma Oracle oferuje klientom, niezależnie od tego, czy korzystają oni z programów Oracle, usługi Asysty technicznej dla produktów Oracle Linux. Informacje o dostępnych usługach znajdują się w dokumencie pt. „Zasady asysty technicznej dla produktów Oracle Linux i Oracle VM” (*Oracle Linux and Oracle VM Support Policies*), dostępnym pod adresem: <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Usługi asysty technicznej dla produktów Oracle VM

Firma Oracle oferuje klientom, niezależnie od tego, czy korzystają oni z programów Oracle, usługi asysty technicznej dla produktów Oracle VM. Informacje o dostępnych usługach znajdują się w dokumencie pt. „Zasady asysty technicznej dla produktów Oracle Linux i Oracle VM” (*Oracle Linux and Oracle VM Support Policies*), dostępnym pod adresem: <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Usługi podstawowej asysty technicznej dla produktów Exadata

Informacje o zasadach przedłużenia usługi Podstawowej asysty technicznej dla produktów Exadata zamieszczono w dokumencie pt. „Zasady asysty technicznej dla produktów Exadata” (*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 podlega opublikowanym w nim warunkom korzystania z serwisu. Warunki te mogą ulec zmianie, a ich egzemplarz jest udostępniany na żądanie. 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 oraz Nimbula.

Oracle Unbreakable Linux Network

Dostęp do serwisu Oracle Unbreakable Linux Network wchodzi w skład Podstawowych usług asysty technicznej 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 (*collaboration tools*), (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 (np. Oracle Configuration Manager)) mające pomóc w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów. Narzędzia są licencjonowane na Warunkach Użytkowania dotyczących asysty technicznej do programów My Oracle, a także mogą podlegać dodatkowym warunkom przekazywanym wraz z narzędziami. Niektóre narzędzia zaprojektowano do celu zbierania informacji dotyczących konfiguracji środowiska komputerowego klienta („dane przekazane przez narzędzia”). Narzędzia 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 firmie Oracle do celów świadczenia reaktywnych i aktywnych usług asysty technicznej. Ponadto dane przekazane przez narzędzia mogą być wykorzystywane przez firmę Oracle do pomocy klientowi w zarządzaniu swoim portfelem produktów Oracle, do zapewniania zgodności z warunkami licencji i usług oraz w celu umożliwienia firmie Oracle doskonalenia jej oferty produktowo-usługowej.

Niektóre narzędzia mogą być zaprojektowane do automatycznego łączenia, stałego lub w interwałach; w takim przypadku klient może nie otrzymywać odrębnych powiadomień o każdym połączeniu. Klient odpowiada za utrzymanie bramki telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez narzędzia do przekazywania danych do Oracle. Korzystanie z powyższych narzędzi jest dobrowolne, jednakże odmowa korzystania z narzędzi może ograniczyć możliwości świadczenia przez Oracle usług wsparcia dla klienta. Więcej informacji o niektórych narzędziach stosowanych obecnie przez firmę Oracle do świadczenia usług asysty technicznej, gromadzonych danych i ich wykorzystaniu zamieszczono w Globalnych procedurach bezpieczeństwa w świadczeniu asysty technicznej dla klienta (Global Customer Support Security Practices) oraz w serwisie My Oracle Support. Dodatkowe informacje o narzędziach i ich dostępności można również uzyskać kontaktując się ze swoim lokalnym przedstawicielem handlowym lub lokalnym biurem świadczącym usługi asysty technicznej dla klienta.

Jeżeli firma 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 dostawcy zewnętrznego, lub oprogramowanie zewnętrzne, licencjonowane na podstawie Odrębnych Warunków (np. Mozilla i LGPL), może wymagać dostępu lub użycia narzędzi zgodnie z dokumentacją lub plikiem informacyjnym readme dla tych narzędzi. Prawa klienta do używania narzędzia lub oprogramowania licencjonowanego na Odrębnych warunkach nie będą w żaden sposób ograniczone ani zmienione umową zawartą przez klienta z firmą Oracle.

8. Ogólnyświatowe procedury bezpieczeństwa w świadczeniu usług asysty technicznej

Firma Oracle poświęca dużo uwagi bezpieczeństwu swoich usług asysty technicznej. Przy świadczeniu standardowych usług asysty technicznej firma Oracle będzie stosować Globalne procedury bezpieczeństwa w świadczeniu asysty technicznej dla klienta (Global Customer Support Security Practices), które dostępne są pod adresem <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Oracle może wprowadzić zmiany w procedurach według własnego uznania; jednak poziom bezpieczeństwa w nich określony nie ulegnie istotnemu zmniejszeniu w okresie, za który uiszczono już opłaty za asystę techniczną. Wprowadzone zmiany wyszczególniono w dołączonym dokumencie [Zestawienie zmian](#) (PDF).

Należy pamiętać, że usługi i systemy Global Customer Support nie są przeznaczone do obsługi specjalnych mechanizmów kontrolno-zabezpieczających, które mogą być wymagane do przechowywania lub przetwarzania niektórych rodzajów danych wrażliwych. Należy upewnić się, że nie przekazuje się żadnych danych dotyczących

stanu zdrowia, kart płatniczych lub innych danych wrażliwych, które wymagają ochrony mocniejszej, niż określono w Globalnych procedurach bezpieczeństwa w świadczeniu asysty technicznej dla klienta. Informacje o sposobach usuwania danych wrażliwych z przekazywanych informacji są dostępne w serwisie My Oracle Support pod adresem: <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>.

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 firmę Oracle przy zastosowaniu kryteriów wskazanych poniżej.

Poziom ważności 1

Programy systemu produkcyjnego klienta, objęte asystą techniczną, całkowicie przestały działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w ich działaniu, że klient nie może normalnie kontynuować pracy. 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 dotyczy jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji:

- 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.

Z wyjątkiem odmiennych postanowień niniejszego regulaminu, firma Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 w ciągu jednej (1) godziny. Czas reakcji w przypadku zgłoszeń składanych w ramach usług asysty technicznej Oracle Communication Network Software Premier Support, prosimy zapoznać się z właściwym rozdziałem powyżej. W ramach całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie ważności 1 dla wszystkich programów Oracle objętych asystą techniczną, z wyjątkiem odmiennych postanowień niniejszego regulaminu: 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 klienci muszą zapewnić pracownikom OSS dostęp do osób kontaktowych, w siedzibie klienta lub za pośrednictwem telefonu, które będą udzielać pomocy przy zbieraniu danych, testowaniu i instalowaniu poprawek. Przy nadawaniu zgłoszeniom serwisowym poziomu ważności 1 należy zachować szczególną rozważę, tak aby w sytuacjach naprawdę poważnych firma Oracle mogła udostępnić konieczne zasoby.

Poziom ważności 2

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

Poziom ważności 3

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

Poziom ważności 4

Klient prosi o informacje na temat oprogramowania, o jego rozszerzenie (*enhancement*) lub wyjaśnienie treści dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w działaniu oprogramowania. System działa poprawnie. Problem nie ma negatywnego wpływu na jego działanie.

10. Warunki świadczenia usług asysty technicznej dla programów Hyperion i Agile

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

Gwarancje, wyłączenia odpowiedzialności z tytułu gwarancji i wyłączne przysługujące środki prawne

Firma Oracle gwarantuje, że usługi będą świadczone w sposób profesjonalny i zgodnie z zasadami obowiązującymi w branży informatycznej. Klient ma obowiązek powiadamiać firmę 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 FIRMY ORACLE BĘDĄ OGRANICZONE DO PONOWNEGO WYKONANIA USŁUG, KTÓRE UPRZEDNIO ZOSTAŁY WYKONANE NIENALEŻYCIE LUB — JEŚLI FIRMA ORACLE NIE JEST W STANIE USUNĄĆ NARUSZENIA W SPOSÓB EKONOMICZNIE UZASADNIONY — ROZWIĄZANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ I ODZYSKANIA OPŁAT WNIESIONYCH NA RZECZ FIRMY ORACLE ZA NIENALEŻYCIE WYKONANE USŁUGI.

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 FIRMY 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 FIRMY 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 FIRMY ORACLE ZA NIENALEŻYCIE WYKONANE USŁUGI, KTÓRE STANOWIĄ PODSTAWĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI.

W przypadku zamówień złożonych zgodnie z umową ramową zawartą z firmą 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 w prawnym 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 osobę 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, którzy zobowiązani są do ochrony informacji przed nieuprawnionym ujawnieniem. 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 telefoniczne i informacje kontaktowe można znaleźć w serwisie internetowym Oracle dotyczącym asysty technicznej, który znajduje się [tutaj](#).

