ORACLE

Zasady Świadczenia Usług Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle

Data wejścia w życie: 2 lipca 2021 r.

SPIS TREŚCI

1. Informacje Ogólne 4

2. Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej 5

Opłaty za Usługi Asysty Technicznej 5
Okres Świadczenia Usług Asysty Technicznej 5
Pakiet Licencji 5
Zgodność Poziomów Usług 6
Wznowienie Usług Asysty Technicznej Oracle 7
Ustalanie Cen w Przypadku Rezygnacji z Części Licencji lub Usług Asysty Technicznej 7
Niestandardowe Pakiety Aplikacji 8
Programy Nieobjęte Usługami Asysty Technicznej 8
Osoby do Kontaktów Technicznych 8
Aktualizacje Programów 8
Prawo do Zaprzestania Świadczenia Usług Asysty Technicznej 9
Usługa Asysty Technicznej Pierwszej i Drugiej Linii 9
Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej w Przypadku Programów Stron Trzecich 9
Usługa Asysty Technicznej dla Licencji Programistycznych, Demonstracyjnych i Licencji Użytkownika Końcowego 10

3. Bezterminowe usługi asysty technicznej 10

4. Poziomy usług asysty technicznej 14

Usługi Asysty Technicznej Software Update License & Support (SULS) 14
Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej (ang. Extended Support) 16
Usługa Ciągłej Asysty Technicznej (ang. Sustaining Support) 17
Usługa Asysty Technicznej Premier Support i Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support) 20
Usługa Asysty Technicznej Premier Support i Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support) 22

5. Dodatkowe Dostępne Usługi Asysty Technicznej 24

Pakiet Usług Asysty Technicznej przy Incydentach z Serwerem (ang. Incident Server Support Package) 24
Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Java 25
Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Developer Studio 25
Usługa Asysty Technicznej dla Oracle Application Development Framework Essentials 25
Asysta Java SE Support i Java SE Support dla Niezależnych Dostawców Oprogramowania 26
Usługi Asysty Technicznej Oracle Java Embedded Development Support oraz Oracle Java Embedded Suite Development Support 26
Usługa Asysty Technicznej dla Programu NoSQL Database Community Edition 27
Usługa Asysty Technicznej dla Programu Oracle Solaris 10 Container 27
Pakiety Zgłoszeń Serwisowych 28
Usługi Zaawansowanej Asysty Technicznej (Advanced Customer Support) 28

Poprawki o Kluczowym Znaczeniu Biznesowym i Ograniczone Aktualizacje pakietu Oracle E-Business Suite 29
Help Desk i Monitorowanie dla Klientów Oracle Hospitality Cruise 30
Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 i Legislacyjna Aktualizacja Finansowa dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite 31
Aktualizacje Globalnych Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu Oracle E-Business Suite 32
Aktualizacje Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla systemu PeopleSoft 33
Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Amerykańskiego Formularza Podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM 34
Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions 9.0 (ang. Oracle PeopleSoft Campus SolutionsOracle PeopleSoft Campus Solutions) 35
Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne (ang. North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne) 36
Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne (ang. Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne) 37
Usługa Rynkowej Asysty Technicznej Oracle dla Bazy Danych Oracle 11g w Wersji 2 38
Usługi Asysty Technicznej dla Produktów Oracle Linux 40
Usługi Asysty Technicznej dla Produktów OracleVM 40
Usługi Asysty Technicznej dla Programów Oracle Utilities Live Energy Connect 40

6. Internetowe Systemy Usług Asysty Technicznej 41
My Oracle Support 41
Sieć Oracle Linux Support 41

7. Narzędzia Stosowane w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej 41

8. Globalne Praktyki Ochrony Danych w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej dla Klientów 42

9. Definicje Poziomów Ważności Zgłoszeń 43

10. Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej dla Programów Hyperion i Agile 44

11. Informacje Kontaktowe 46

1. INFORMACJE OGÓLNE

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

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

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

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

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

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

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

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

2. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Opłaty za Usługi Asysty Technicznej

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

Okres Świadczenia Usług Asysty Technicznej

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

Pakiet Licencji

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

*Jak wyszczególniono w cenniku Oracle.

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

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 i Personal Edition

- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite i Web Tier
- Oracle FLEXCUBE Core Banking
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing
- Oracle Daybreak
- Oracle Banking

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

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

Zgodność Poziomów Usług

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

Wznowienie Usług Asysty Technicznej Oracle

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

Obok określonej powyżej opłaty za przywrócenie Klient ma obowiązek uiścić opłatę za usługi asysty technicznej za okres świadczenia usługi asysty technicznej. Tę opłatę za usługi asysty technicznej oblicza się następująco: (i) jeżeli usługi asysty technicznej wygasły, wówczas opłata za dwunastomiesięczny okres świadczenia usług asysty technicznej będzie równa ostatniej rocznej opłacie za te usługi wniesionej przez Klienta za dany program; (ii) jeżeli Klient nigdy nie nabył usług asysty technicznej dla danego programu, wówczas roczna opłata za usługi asysty technicznej będzie równa opłacie, która zostałaby naliczona, gdyby usługi asysty technicznej zostały pierwotnie zamówione dla danego programu, zgodnie z cennikiem Usług Asysty Technicznej Oracle obowiązującymi w momencie wznowienia. Korekty w związku z odnowieniem mogą zostać zastosowane w odniesieniu do rocznej opłaty za usługi asysty technicznej określonej w podpunktach (i) oraz (ii).

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

Ustalanie Cen w Przypadku Rezygnacji z Części Licencji lub Usług Asysty Technicznej

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

Niestandardowe Pakiety Aplikacji

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

Programy Nieobjęte Usługami Asysty Technicznej

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

Osoby do Kontaktów Technicznych

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

Klient może wyznaczyć do kontaktów z OSS jedną osobę główną i cztery 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 głównych i czterech rezerwowych osób do kontaktów technicznych. Główna osoba do kontaktów technicznych będzie odpowiedzialna (i) za nadzorowanie zgłoszeń serwisowych Klienta oraz (ii) za opracowywanie i wdrażanie rozwiązań problemów w organizacji Klienta. Rezerwowe osoby do kontaktów technicznych będą odpowiedzialne za rozwiązywanie problemów użytkowników. Za wyznaczanie dodatkowych osób do kontaktu technicznego mogą być pobierane stosowne opłaty.

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

Aktualizacje Programów

„Aktualizacja” oznacza kolejną wersję programu, udostępnioną przez Oracle ogółowi Klientów w ramach licencji na ten program bez dodatkowych opłat licencyjnych, poza ewentualnym pokryciem kosztów dostawy, o ile Klient zamówił usługi asysty technicznej obejmujące prawo do aktualizacji

oprogramowania dla tych licencji na odpowiedni okres. Do aktualizacji nie zalicza się żadnych wersji programów, opcji ani przyszłych programów, na które Oracle udziela odrębnych licencji. Aktualizacje są dostarczane w miarę ich udostępniania (w trybie ustalanym przez Oracle) i mogą nie obejmować wszystkich wersji oprogramowania uprzednio oferowanych przez Oracle. Oracle nie ma obowiązku opracowywania jakichkolwiek kolejnych programów bądź funkcji. Udostępnione aktualizacje zostaną dostarczone do Klienta lub udostępnione Klientowi do pobrania. W przypadku dostarczenia aktualizacji Klient otrzyma jedną jej kopię dla każdego obsługiwanego systemu operacyjnego, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Klient będzie odpowiedzialny za kopiowanie, pobieranie i instalację aktualizacji.

Prawo do Zaprzestania Świadczenia Usług Asysty Technicznej

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

Usługa Asysty Technicznej Pierwszej i Drugiej Linii

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

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

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

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

Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej w Przypadku Programów Stron Trzecich

Aby otrzymywać asystę techniczną, Klient musi pozostawać w obsługiwanym środowisku obejmującym m.in. aplikacje i platformy. Jeśli dostawca zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej dla

danego produktu, konieczne może być dokonanie przez Klienta aktualizacji bieżącej certyfikowanej i obsługiwanej konfiguracji produktu, aplikacji, sprzętu, platformy, bazy danych i systemu operacyjnego w celu dalszego korzystania z usług asysty technicznej Oracle.

Usługa Asysty Technicznej dla Licencji Programistycznych, Demonstracyjnych i Licencji Użytkownika Końcowego

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

3. BEZTERMINOWE USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ

Bezterminowe Usługi Asysty Technicznej składają się z następujących poziomów usług:

- Usługa Asysty Technicznej Premier Support, określana także jako Usługa Asysty Technicznej Software Update License & Support (SULS), udokumentowana w zamówieniu Klienta lub Usługa Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Communications Network (ang. *Oracle Communications Network Software Premier Support*);
- Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej (ang. *Extended Support)* (jeśli znajduje się w ofercie)
- Usługa Ciągłej Asysty Technicznej (ang. *Sustaining Support*)

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

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

- W przypadku oprogramowania Oracle Fusion Middleware należy zapoznać się z dokumentem: Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware
- W przypadku programów aplikacyjnych należy zapoznać się z dokumentem: Lifetime Support Policy: Coverage for Applications
- W przypadku programów aplikacyjnych dla handlu detalicznego należy zapoznać się z dokumentem: Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications
- 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
- W przypadku wersji programów Oracle Linux należy zapoznać się z dokumentem: Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM
- W przypadku programów OFSS należy zapoznać się z dokumentem: Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software

Wyjątki Ogólne

Dla wersji Oracle Dabatase oznaczonych jako „Wydania Innowacyjne" (ang. Oracle Database Innovation Release) w Zasadach Bezterminowej Asysty Technicznej oraz w ODSC, Asysta Techniczna Premier Support będzie świadczona przez dwa lata od ogólnej daty jej udostępnienia. Więcej informacji na temat cyklu życia asysty technicznej można znaleźć w Zasadach Bezterminowej Asysty Technicznej dla Produktów Technologicznych (ang. Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products).

Wyjątki dotyczące Klientów z ważnymi kontraktami na usługi asysty technicznej:

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

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

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

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

2. **Oracle Database 12*c* Release 1 (12.1):** Opłata za Usługę Przedłużonej Asysty Technicznej została zniesiona za okres od sierpnia 2018 r. do lipca 2019 r. W tym okresie Klient otrzyma Usługę Przedłużonej Asysty Technicznej w terminach określonych w poniższym punkcie Poziomy Usług Asysty Technicznej.

   Dla klientów korzystających z programów pakietu E-Business Suite Opłata za Usługi Przedłużonej Asysty Technicznej za licencje bazy danych Oracle 12.1, które są niezbędne do korzystania z programów pakietu E-Business Suite zostanie zniesiona do lipca 2022 r.

3. **Oracle Database 11*g*R2:** Dla klientów z zainstalowaną bazą danych Oracle w wersji 11.2.0.4 w systemie HP OpenVMS na platformie Itanium w ciągu pierwszego roku korzystania z Usługi Przedłużonej Asysty Technicznej, od stycznia 2021 r. do grudnia 2021 r. Klient będzie nadal otrzymywał poprawki i aktualizacje zabezpieczeń o Poziomie Ważności 1.

4. **Oracle Database 10*g*R2:** Dla klientów z zainstalowaną Bazą Danych Oracle (*Oracle Database*) 10gR2 na platformach IBM z/OS, po lipcu 2013 r. Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej pozostanie dostępna za obowiązującymi wówczas opłatami za Usługi Przedłużonej Asysty Technicznej Oracle. Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej będzie ograniczona wyłącznie do poprawek błędów o Poziomie Ważności 1; aktualizacje z poprawkami krytycznymi (ang. *critical patch updates*) nie będą udostępniane.

5. **Oracle Database Standard Edition 2:** Klienci korzystający aktualnie z usług asysty technicznej dla oprogramowania Oracle Database Standard Edition 2 będą w dalszym ciągu otrzymywać usługi asysty technicznej dla wersji oprogramowania Oracle Database Standard Edition lub Oracle Database Standard Edition One, na które uprzednio posiadali licencję. Ograniczenia licencyjne zostały określone „Definicje i Zasady Licencjonowania" składania zamówień na oprogramowanie Oracle Database Standard Edition 2.

6. **Programy GRC (Governance, Risk and Compliance):** W ramach Usługi Ciągłej Asysty Technicznej dla wersji oprogramowania GRS (Governance, Risk and Compliance) Oracle będzie udostępniać poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 do maja 2025 r.

PROGRAM	WERSJA PROGRAMU
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x

Preventive Controls Governor	7.x

7. **Java SE 7:** Opłata za usługi Przedłużonej Asysty Technicznej nie obowiązuje w okresie od czerwca 2019 r. do lipca 2022 r. W tym okresie Klient będzie otrzymywał usługi Rozszerzonej Asysty technicznej zgodnie z opisem w punkcie „Poziomy Usług Asysty Technicznej" poniżej.
8. **Java SE 8:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostaje zniesiona w okresie od marca 2022 r. do grudnia 2030 r. W tym okresie Klient otrzyma usługę Rozszerzonej Asysty Technicznej zgodnie z opisem w punkcie „Poziomy Usług Asysty Technicznej" poniżej.
9. **Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną (ang. Extended Support) zostaje zniesiona w okresie od stycznia 2020 r. do czerwca 2021 r. W tym okresie Klient otrzyma usługę Przedłużonej asysty technicznej na warunkach określonych w punkcie Poziom asysty technicznej Oracle poniżej.
10. **WebLogic Server and Coherence 12.1.3:** Przedłużona Asysta Techniczna (ang. Extended Support) w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 stycznia 2022 r. będzie ograniczona do Poziomu Ważności 1 oraz poprawek bezpieczeństwa. Wyjątkiem są Próbki WebLogic, do których poprawki bezpieczeństwa nie będą udostępniane.
11. **Oracle Database 12.2.0.1:** Usługi korygowania błędów w ramach Asysty Technicznej Premier Support świadczone w okresie od 1 grudnia 2020 r. do 31 marca 2022 r. będą ograniczone do poprawek błędów produkcyjnych o Poziomie Ważności 1 oraz poprawek błędów zapewnianych w ramach procesu Kwartalnej Publikacji Wersji (ang. Quarterly Release Update; RU). Usługi Korygowania Błędów będą dostępne wyłącznie dla następujących platform: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX na platformach Power Systems, IBM Linux na platformach System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 oraz Microsoft Windows x64. Z tej opcji rozszerzenia zakresu usług wyłączone są:
    - wszelkiego rodzaju uaktualnienia funkcjonalne, problem związane z Oprogramowaniem Stron Trzecich oraz certyfikacje dla nowych wersji systemów operacyjnych;
    - wbudowane składniki Bazy Danych Oracle uzależnione od produktów Java, które nie są już objęte asystą techniczną; aktualizacje wszelkich funkcji związanych z kryptografią, w tym m.in. Transport Layer Security (TLS), szyfrowania sieciowego oraz innych form komunikacji zabezpieczonej.
12. **Oracle Rdb i Oracle CODASYL Database 7.3.3:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona na okres od września 2020 r. do sierpnia 2021 r. W tym okresie będzie świadczona Przedłużona Asysta Techniczna opisana w punkcie Poziomy Usług Asysty Technicznej poniżej.
13. **Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4**: Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona na okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. W tym okresie będzie świadczona Przedłużona Asysta Techniczna opisana w punkcie Poziomy Usług Asysty Technicznej poniżej.

14. **Tuxedo 12.2.2:** Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostanie zniesiona za okres od maja 2022 r. do kwietnia 2023 r. W tym okresie będzie świadczona Przedłużona Asysta Techniczna opisana w punkcie Poziomy Usług Asysty Technicznej poniżej.

4. POZIOMY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Usługi Asysty Technicznej Software Update License & Support (SULS)

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

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek;
- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych (dostępność może zależeć od kraju i regionu);
- skrypty podwyższające wersję (dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- certyfikacje z większością nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- najważniejsze wersje produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową asystę w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe przez 7 dni w tygodniu. Dostęp do systemów obsługi Klienta określonych w poniższym rozdziale Internetowe Systemy Usług Asysty Technicznej (całodobowe internetowe systemy asysty technicznej), w tym możliwość rejestracji zgłoszeń serwisowych online, o ile nie uzgodniono inaczej;
- aktualizacje związane ze zmianami wymagań prawnych dla określonych programów i jurysdykcji Oracle Financial Services oraz Oracle Banking Platform, które będą dostarczane zgodnie z dokumentem Zasady Aktualizacji Oracle Financial Services Software i Oracle Banking Platform Związanych ze Zmianami Wymagań Prawnych OFSAA i OBP (ang. Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy) dostępnym tutaj;
- aktualni licencjobiorcy korzystający z MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription lub MySQL Standard Edition Annual Subscription („Subskrypcja MySQL") mogą otrzymywać Asystę Techniczną SULS dla MySQL Community Edition,* z zastrzeżeniem, że Usługa Asysty Technicznej 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 Usługi Asysty Technicznej SULS są ograniczone do platform wskazanych tutaj. Usługi Asysty Technicznej SULS nie są dostępne dla funkcji oprogramowania Oracle VM VirtualBox Enterprise oznaczonych jako eksperymentalne; takie funkcje opisano w Podręczniku Użytkownika Oracle VM VirtualBOX dostępnym tutaj;

- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem dostępnym na stronie:

  http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf

- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

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

- Usługi Asysty Technicznej SULS opisane powyżej;
- całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network przez wszystkie dni tygodnia;
- certyfikację sprzętu[1];
- backport (przeniesienie do starszej wersji) poprawek w ramach uzasadnionych handlowo działań, dla wszelkich programów Oracle Linux wydanych przez Oracle w okresie sześciu miesięcy od daty wydania i wprowadzenia do obrotu kolejnej wersji programu Oracle Linux; Harmonogram Przenoszenia (ang. Backport Schedule) jest dostępny na stronie http://linux.oracle.com/backport-schedule.html

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

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

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek;
- obsługę zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;

  możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet w sposób określony pod adresem: https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html

- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Asysty Technicznej SULS dla kwalifikujących się programów Oracle Hospitality wyszczególnionych w tym dokumencie: http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf („Programy Hospitality") składa się z:

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

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

POZIOM WAŻNOŚCI	CZAS ODPOWIEDZI	CZAS AKTUALIZACJI LUB ROZWIĄZANIA
Poziom Ważności 1	5 minut	1 godzina
Poziom Ważności 2	2 godziny	6 godzin
Poziom Ważności 3	8 godzin	24 godziny
Poziom Ważności 4	24 godziny	48 godzin

W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

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

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej (ang. Extended Support)

Po wygaśnięciu Usługi Asysty Technicznej *Premier Support* dla niektórych wersji programów Oracle może zostać udostępniona Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej (ang. *Extended Support*). Jeśli Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna przez trzy lata od wygaśnięcia okresu świadczenia usług Asysty Technicznej Premier Support i tylko dla ostatecznego zestawu poprawek do danej wersji programu. Aby otrzymywać Usługę Przedłużonej Asysty Technicznej, Klient musi nadal wnosić opłaty za usługi asysty technicznej SULS / Premier Support, a także zakupić Usługę Przedłużonej Asysty Technicznej. Z wyjątkiem sytuacji inaczej opisanych w tym rozdziale, Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej do uprawnionych wersji programów obejmuje:

- aktualizacje programów, poprawki, alarmy dot. zabezpieczeń i pakiety poprawek;

- aktualizacje związane z przepisami podatkowymi i zmianami wymagań prawnych (dostępność może zależeć od kraju i regionu);
- skrypty podwyższające wersję (dostępność może się zmieniać w zależności od programu);
- najważniejsze wersje produktów i technologii, jeżeli zostaną udostępnione wedle własnego uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne usługi serwisowe, wybrane funkcjonalności i aktualizacje dokumentacji;
- całodobową asystę w odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe przez 7 dni w tygodniu;
- aktualizacje legislacyjne dla określonych programów Oracle Financial Services and Oracle Banking Platform i określonych jurysdykcji będą dostarczane zgodnie z dokumentem Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy znajdującym się tutaj.
- dostęp do systemów obsługi Klienta określonych w poniższym rozdziale Internetowe systemy asysty technicznej (całodobowe internetowe systemy asysty technicznej), w tym możliwość rejestracji zgłoszeń serwisowych online, o ile nie uzgodniono inaczej;
- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem dostępnym na stronie:

  http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy;

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej nie obejmuje:

- certyfikacji nowych produktów lub wersji produktów stron trzecich.

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej dla Java SE — Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej do uprawnionych wersji pogramów Java SE obejmuje:

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

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej (ang. Sustaining Support)

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

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

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej nie obejmuje:

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

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

- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network przez wszystkie dni tygodnia;

- dostęp do programów korygujących, poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń w okresie objętym Asystą Techniczną Premier Support;

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

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

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej dla Java SE – W przypadku wersji programów Java SE objętych Usługą Przedłużonej Asysty Technicznej będą świadczone ograniczone Usługi Asysty Technicznej SE, a mianowicie:

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

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

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

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

- dostęp wyłącznie do istniejących nowych wersji programów i poprawek błędów (dostęp do aktualizacji wersji nowych programów oraz poprawek błędów nie będzie zapewniony);

- obsług zgłoszeń serwisowych podczas zwykłych godzin pracy;
- możliwość dokonywania zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem następującego adresu e-mail: Nimbula-Support_WW@oracle.com
- obsługa klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla wersji programów Nimbula nie obejmuje:

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

Usługa Asysty Technicznej Premier Support i Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support)

Usługa Asysty Technicznej Premier Support dla oprogramowania Oracle Communications Network jest dostępna dla następujących kategorii programów (zwanych dalej zbiorczo „Oracle Communications Network Premier Programs"): Diameter Signaling Router Network Function Editor; Integrated Diameter Intelligence Hub Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; bezterminowa licencja dla programów Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator oraz Evolved Communications Application Server; aplikacje Net-Net Central; Elastic Charging Engine oraz Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management i Notification Gateway.

Usługa Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

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

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

POZIOM WAŻNOŚCI	CZAS ODPOWIEDZI[1]	CZAS ZDALNEGO PRZYWRÓCENIA FUNKCJONALNOŚCI[1]	CZAS ROZWIĄZANIA[1]
Poziom Ważności 1	15 minut	6 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 2	15 minut	48 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 3	Nie dotyczy	Nie dotyczy	180 dni kalendarzowych

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

Określone wersje programu Oracle Communications Network Premier Program mogą być objęte Usługą Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. *Oracle Communications Network Software Sustaining Support*). Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

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

- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Programu Oracle Communications Network Premier nie obejmuje:

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

Usługa Asysty Technicznej Premier Support i Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network (ang. Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support)

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

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

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

POZIOM WAŻNOŚCI	CZAS ODPOWIEDZI[1]	CZAS ZDALNEGO PRZYWRÓCENIA FUNKCJONALNOŚCI[1]	CZAS ROZWIĄZANIA[1]
Poziom Ważności 1	15 minut	6 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 2	15 minut	48 godzin	30 dni kalendarzowych
Poziom Ważności 3	Nie dotyczy	Nie dotyczy	180 dni kalendarzowych

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

Określone wersje programu Oracle Communications Network Premier Program mogą być objęte Usługą Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network (*ang. Oracle Communications Network Software Sustaining Support)*. Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network składa się z:

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

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla wersji programu Oracle Communications Network Premier Program nie obejmuje:

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

5. DODATKOWE DOSTĘPNE USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ

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

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

Usługa Asysty Technicznej przy Incydentach Z Serwerem składa się z:

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

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

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

Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Java

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

Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Java obejmuje:

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

Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Java nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programów. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Developer Studio

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

Usługa Asysty Technicznej dla Narzędzi Programistycznych Oracle Developer Studio obejmuje:

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

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

Usługa Asysty Technicznej dla Oracle Application Development Framework Essentials

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

Usługa Asysty Technicznej dla Application Development Framework Essentials obejmuje:

- dostęp do programów korygujących i poprawek;

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

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

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

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

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

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

Oferty są dostępne w następujących okresach:

DOSTĘPNOŚĆ
Do 30 kwietnia 2020 r.

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

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

Usługi Asysty Technicznej Oracle Java Embedded Development Support są dostępne dla wersji oprogramowania Oracle Java SE Embedded lub Oracle Java ME Embedded zgodnie ze standardową

formą binarną. Usługi asysty technicznej Oracle Java Embedded Suite Development Support są dostępne dla oprogramowania Oracle Java Embedded Suite.

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

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

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

Usługa Asysty Technicznej dla Programu NoSQL Database Community Edition

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

Usługa Asysty Technicznej dla Programu NoSQL Database Community Edition obejmuje:

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

Usługa Asysty Technicznej dla programu NoSQL Database Community Edition nie obejmuje rozszerzeń do nowych wersji programu. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, określone wzrosty opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania w przypadku usług asysty technicznej przy incydentach z serwerem.

Usługa Asysty Technicznej dla Programu Oracle Solaris 10 Container

Usługa Asysty Technicznej dla Programu Oracle Solaris 10 Container jest dostępna dla programu Oracle Solaris 10 Container.

Usługa Asysty Technicznej dla Programu Oracle Solaris 10 Container obejmuje:

- dostęp do programów korygujących i poprawek programu Solaris 10; w tym utworzonych w okresie świadczenia Przedłużonej Asysty Technicznej, o ile została objęta ofertą;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodni;
- dostęp do serwisu My Oracle Support (internetowego całodobowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Asysty Technicznej dla Programu Oracle Solaris 10 Container nie obejmuje uaktualnień do nowych wersji programu.

Pakiety Zgłoszeń Serwisowych

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

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

Usługi Zaawansowanej Asysty Technicznej (Advanced Customer Support)

Jeśli zamówienie Klienta obejmuje dowolne z poniższych Usług Zaawansowanej Asysty Technicznej (ang. Advanced Customer Support, ACS), Oracle będzie świadczyć te usługi zgodnie z opisem w obowiązującym dokumencie Opisy Usług ACS opublikowanym na stronie http://www.oracle.com/contracts:

- Priorytetowa Asysta Oracle
- Priorytetowa Asysta Oracle for Hotel and Food and Beverage
- Priorytetowa Asysta Oracle dla Wybranych Zgłoszeń Serwisowych
- Priorytetowa Asysta Oracle Connected
- Funkcjonalna platforma help desk Oracle Retail and Hospitality
- Asysta Oracle Retail Store Open Support
- Asysta Oracle Retail Close Support
- Analiza Wydajności CS Oracle i Zalecenia dla Systemów i Oprogramowania
- Analiza Konfiguracji ACS Oracle i Zalecenia dla Systemów i Oprogramowania
- Instalacja i Konfiguracja Oprogramowania Standardowego Oracle dla Systemów i Oprogramowania

Poprawki o Kluczowym Znaczeniu Biznesowym i Ograniczone Aktualizacje pakietu Oracle E-Business Suite

Poprawki o Kluczowym Znaczeniu Biznesowym i Ograniczone Aktualizacje pakietu Oracle E-Business Suite są dostępne dla pakietu Oracle E-Business Suite w wersji 12.1.3. Jeżeli zamówienie Klienta obejmuje Poprawki o Kluczowym Znaczeniu Biznesowym i Ograniczone Aktualizacje pakietu Oracle E-Business Suite, Oracle podejmie uzasadnione handlowo starania, aby przez jeden rok kalendarzowy zapewniać:

- poprawki kodu, poprawki danych lub rozwiązania zastępcze dotyczące zgłoszeń serwisowych („SR") o Poziomie Ważności 1 i Poziomie Ważności 2;
- okresowe krytyczne poprawki bezpieczeństwa i aktualizacje zgodne z harmonogramem określonym przez Oracle, udostępniane według wyłącznego uznania Oracle w przypadku problemów stwarzających ryzyko biznesowe o Poziomie Ważności 1 lub Poziomie Ważności 2;
- zlokalizowane wersje produktów dotyczące stosownego roku umowy, udostępniane według uznania Oracle, z ograniczeniem do aktualizacji wymaganych przez przepisy ustawowe lub wykonawcze, w tym formularz podatkowy 1099 używany w Stanach Zjednoczonych, przenoszonych do starszych wersji z pakietu Oracle E-Business Suite w wersji 12.2;
- okresowe aktualizacje przepisów podatkowych dotyczących wynagrodzeń, z uwzględnieniem aktualizacji początkowo- i końcoworocznych mających zastosowanie w ciągu roku umowy.
- jedną (1) prezentację dotycząca planowania aktualizacji, przeprowadzoną zdalnie przez Oracle i zawierającą przegląd nowych funkcji zawartych w Oracle E-Business Suite w Wersji 12.2, a także wskazówki dotyczące przygotowania i planowania aktualizacji.

Zakres tej usługi obejmuje dołożenie uzasadnionych handlowo starań w celu zapewnienia asysty technicznej i poprawek do aplikacji Oracle E-Business Suite oraz składników technologicznych i wersji wbudowanych w architekturę Technology Stack na poziomie aplikacji Oracle E-Business Suite. Szczegółowe informacje o wersjach i poziomach poprawek do architektury Technology Stack na poziomie aplikacji Oracle E-Business Suite można znaleźć na stronie My Oracle Support w dokumencie Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2647635.1). Asysta techniczna do wersji baz danych Oracle Database używanych w pakiecie Oracle E-Business Suite podlega odrębnym standardowym zasadom i terminom dotyczącym asysty technicznej do Oracle Database.

Ta usługa jest dostępna w następujących okresach:

POPRAWKI O KLUCZOWYM ZNACZENIU BIZNESOWYM I OGRANICZONE AKTUALIZACJE PAKIETU ORACLE E-BUSINESS SUITE	DOSTĘPNOŚĆ	
12.1.3	Od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.	Od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r.

Obowiązują następujące ograniczenia:

- Pakiet Oracle E-Business Suite 12.1.3, na który Klient posiada licencję, musi być objęty Asystą Techniczną SULS.
- O ile nie zostało to wyraźnie wyłączone w innym miejscu, produkty, technologie i integracje zewnętrzne używane w połączeniu z pakietem Oracle E-Business Suite są wyłączone z zakresu usługi i podlegają oddzielnym standardowym zasadom i terminom dotyczącym asysty technicznej.
- Oracle zastrzega sobie prawo do wyłączenia niektórych produktów Oracle E-Business Suite z zakresu tej usługi. Aktualna lista produktów wyłączonych jest dostępna na stronie My Oracle Support w dokumencie Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2658179.1).
- Środowisko Oracle E-Business Suite 12.1.3 musi być zaktualizowane przy użyciu minimalnych poziomów poprawek zgodnie z opisem podanym na stronie My Oracle Support w dokumencie Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2658189.1).
- Wszelkie aktualizacje, które wymagają zmian architektury aplikacji Oracle E-Business Suite, są w sposób szczególny wyłączone z zakresu tej usługi.
- Aktualizacje pakietu Oracle E-Business Suite 12.1.3 nie będą dostępne wcześniej niż aktualizacje kolejnej wersji pakietu Oracle E-Business Suite (np. wersji 12.2 lub nowszej), a ich zakres będzie ograniczony do funkcji dostępnych w takiej kolejnej wersji pakietu Oracle E-Business Suite (np. wersji 12.2 lub nowszej), z wyłączeniem funkcji wycofanych.
- Przenoszenie do starszych wersji (backporting) aktualizacji wymaganych przez przepisy ustawowe lub wykonawcze odbywa się według uznania Oracle i będzie ograniczone do zmian zgodnych z architekturą pakietu Oracle E-Business Suite 12.1.3.
- Aktualizacje przepisów podatkowych dotyczących wynagrodzeń będą ograniczone do Stanów Zjednoczonych Ameryki, Kanady i Wielkiej Brytanii. Aktualizacje dla wszystkich innych krajów i jurysdykcji są wyraźnie wykluczone z zakresu tej usługi, ale mogą być dostępne jako odrębna usługa świadczona przez Oracle za dodatkowymi opłatami.
- Z zakresu tej usługi wyraźnie wyłącza się także:
    - wszelkie programy lub aplikacje stron trzecich lub wszelkie zmiany niestandardowe;
    - nowe certyfikacje lub integracje z innymi produktami Oracle lub stron trzecich, w tym przeglądarkami i systemami operacyjnymi;
    - wszelkiego rodzaju funkcjonalne podwyższenia wersji, z wyjątkiem zlokalizowanych wersji produktów ERP wyraźnie wyszczególnionych powyżej.

Help Desk i Monitorowanie dla Klientów Oracle Hospitality Cruise

W przypadku zamówienia usług Help Desk i Monitorowanie Dla klientów Oracle Hospitality Oracle zapewni tę usługę zgodnie z opisem znajdującym się tutaj.

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 i Legislacyjna Aktualizacja Finansowa dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite

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

- Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1, poprawki bezpieczeństwa oraz poprawki United States Tax Form 1099 obowiązujące do właściwego roku rozliczeniowego / lat rozliczeniowych

Dla wersji 11.5.10 oprogramowania Oracle E-Business Suite Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 i Legislacyjne Aktualizacje Finansowe dla Oprogramowania Oracle E-Business Suite są aktualnie dostępne zgodnie z opłatami obowiązującymi Klientów obecnie korzystających z Usług Asysty Technicznej SULS. Prosimy zapoznać się z dodatkowymi informacjami zawartymi w punkcie Usługi Bezterminowej Asysty Technicznej (ang. *Lifetime Support*) powyżej.

Usługa jest dostępna przez następujący okres:

DOSTĘPNOŚĆ	
1 stycznia 2019 r. – 31 grudnia 2019 r.	1 stycznia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.

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

Mają zastosowanie następujące ograniczenia:

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

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

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

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

Aktualizacje Globalnych Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu Oracle E-Business Suite

Aktualizacje Globalnych Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu Oracle E-Business Suite (ang. Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite) są dostępne w wybranych krajach dla pakietu Oracle E-Business Suite w wersji 12.1.3. W przypadku nabycia Aktualizacji Globalnych Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu Oracle E-Business Oracle podejmie uzasadnione handlowo starania, aby dostarczać w ciągu jednego roku kalendarzowego okresowe aktualizacje przepisów dotyczących wynagrodzeń oraz podatków od wynagrodzeń, w tym aktualizacje na początek roku, aktualizacje na koniec roku oraz aktualizacje przepisów dotyczących podatków od wynagrodzeń obowiązujących dla roku objętego umową.

Aktualizacje Globalnych Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu Oracle E-Business Suite są dostępne tylko dla odpowiednich modułów płacowych pakietu Oracle E-Business Suite 12.1.3 oraz krajów określonych w zamówieniu Klienta.

Usługa ta jest dostępna tylko w następujących okresach („rok kalendarzowy”):

Dostępność Aktualizacji Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu E-Business Suite 12.1.3
Od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.

Obowiązują następujące ograniczenia:

- Pakiet Oracle E-Business Suite 12.1.3, na który Klient posiada licencję, musi być objęty Asystą Techniczną SULS.
- Klient musi oddzielnie nabyć i utrzymywać *Poprawki o Kluczowym Znaczeniu Biznesowym i Ograniczone Aktualizacje Pakietu Oracle E-Business Suite* przez czas obowiązywania Aktualizacji

Przepisów Dotyczących Wynagrodzeń dla Pakietu E-Business Suite, z zastrzeżeniem wszystkich powiązanych restrykcji i ograniczeń.

- O ile nie zostało to wyraźnie wyłączone w innym miejscu, produkty, technologie i integracje zewnętrzne używane w połączeniu z pakietem Oracle E-Business Suite są wyłączone z zakresu usługi i podlegają oddzielnym standardowym zasadom i terminom dotyczącym asysty technicznej.
- Aktualizacje przepisów dotyczących wynagrodzeń dla pakietu Oracle E-Business Suite 12.1.3 są ograniczone do udostępnienia backportów (aktualizacji przenoszonych do starszych wersji) w ramach kolejnych wersji pakietu Oracle E-Business Suite (np. Oracle E-Business Suite w wersji 12.2 lub nowszej), z wyłączeniem wszelkich aktualizacji wymagających zmiany architektury.
- Oprogramowanie stron trzecich, aplikacje stron trzecich lub dostosowania są wyraźnie wykluczone.
- Nowe certyfikacje lub integracje z innymi produktami Oracle lub oprogramowaniem stron trzecich, w tym przeglądarkami i systemami operacyjnymi, są wyraźnie wykluczone.

Aktualizacje Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla systemu PeopleSoft

Aktualizacje Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla systemu PeopleSoft są dostępne dla wersji oprogramowania PeopleSoft HCM (wcześniej HRMS) Payroll wymienionych w poniższej macierzy dostępności aktualizacji przepisów podatkowych.

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla systemu PeopleSoft (ang. North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft)

W przypadku nabycia *Aktualizacji Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla systemu PeopleSoft* w ramach zamówienia Klient otrzymuje aktualizacje podatkowe dla odpowiedniej wersji oprogramowania PeopleSoft HCM Payroll for North America na jeden rok kalendarzowy, w tym aktualizacje podatkowe dla tego roku kalendarzowego udostępnione w styczniu kolejnego roku kalendarzowego. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla systemu PeopleSoft są dostępne wyłącznie w następujących krajach: Stany Zjednoczone, Kanada i Portoryko.

Usługa jest dostępna w następujących okresach:

WERSJA AKTUALIZACJI PRZEPISÓW PODATKOWYCH DLA PROGRAMU PEOPLESOFT HCM PAYROLL	DOSTĘPNOŚĆ
HCM wersja 9.0	Od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. Od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. Od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. Od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. Od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r.
HCM wersja 9.1	Od 1 lutego 2018 r. do 31 2018 r.

	Od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. Od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. Od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. Od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.

Aby nabyć Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych dla programu PeopleSoft, program PeopleSoft HCM Payroll, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Usługami Asysty Technicznej SULS. Aktualizacje Przepisów Podatkowych dla programu PeopleSoft będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

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

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

Poprawki błędów o Poziomie Ważności 1 oraz aktualizacje amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla programów PeopleSoft HCM i FSCM są dostępne w ramach oprogramowania PeopleSoft Human Capital Management (HCM) oraz Financials and Supply Chain Management (FSCM) w wersjach określonych w poniższej Macierzy Usług („Aplikacje biznesowe PeopleSoft"). Jeśli Klient dokonuje zakupu poprawek błędów o Poziomie Ważności 1 i aktualizacji amerykańskiego formularza podatkowego 1099 dla oprogramowania PeopleSoft HCM i FSCMw ramach zamówienia, Oracle dostarczy Klientowi te poprawki błędów i te aktualizacje przez okres jednego roku kalendarzowego.

Usługa jest dostępna w następujących okresach:

WERSJA PROGRAMU PEOPLESOFT HCM I FSCM	DOSTĘPNOŚĆ		
9.0	1 stycznia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.	nd.	nd.
9.1	1 stycznia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.	1 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.	1 stycznia 2022 r. – 31 grudnia 2022 r.

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

Poprawki i aktualizacje dla wersji PeopleSoft HCM i FSCM objętych tą usługą będą ograniczone do funkcji udostępnianych w najnowszej wersji systemów PeopleSoft HCM i FSCM (np. PeopleSoft HCM i FSCM w wersji 9.2) i nie będą obejmować żadnych wycofanych funkcji produktu. Szczegółowe

informacje o wycofanych funkcjach można znaleźć na stronie My Oracle Support w dokumencie Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2). Oracle nie będzie udostępniać poprawek ani aktualizacji szybciej ani w większym zakresie niż udostępniane z najbardziej aktualną wersją systemów PeopleSoft HCM i FSCM.

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

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions 9.0 (ang. Oracle PeopleSoft Campus SolutionsOracle PeopleSoft Campus Solutions)

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions są dostępne dla oprogramowania Oracle PeopleSoft Campus Solutions w wersji 9.0, z wyłączeniem funkcjonalności Campus Mobile, która wykorzystuje platformę Struktury Aplikacji Mobilnych Oracle (ang. Oracle Mobile Application Framework – Oracle MAF).

W przypadku nabycia na zamówieniu usługi Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions 9.0 Oracle będzie dostarczać przez okres jednego roku kalendarzowego:

- Poprawki i rozwiązania tymczasowe dla poprawek błędów o Poziomie Ważności 1.
- Aktualizacje regulacyjne i legislacyjne w Stanach Zjednoczonych, dostarczane wyłącznie według uznania Oracle, w odniesieniu do obszarów funkcjonalnych, w tym, ale nie wyłącznie, do następujących zagadnień:
    - Pomoc Finansowa;
    - SEVIS — Student and Exchange Visitor Information System, zmiany w przetwarzaniu wsadowym wiz dla studentów (F/M) i gości z wymian (J);
    - Aktualizacje formularza 1098-T w odpowiednim roku podatkowym (latach podatkowych);
    - Sprawozdawczość Świadczeń dla Weteranów (ang. Veteran's Benefit Reporting).
- Aktualizacje regulacyjne i legislacyjne w Wielkiej Brytanii, dostarczane wyłącznie według uznania Oracle, dla programu Higher Education Statistics Agency (HESA) Data Futures na odpowiednie lata sprawozdawcze.
- W przypadku innych krajów, aktualizacje regulacyjne i legislacyjne dotyczące poszczególnych krajów, dostarczane wyłącznie według uznania Oracle, za odpowiednie lata sprawozdawcze.
- Aktualizacje dotyczące bezpieczeństwa w odniesieniu do kwestii, które stwarzają potencjalne ryzyko biznesowe o Poziomie Ważności 1, dostarczane wyłącznie według uznania Oracle.

Usługa ta jest dostępna dla następujących wersji i w następujących okresach:

WERSJA PROGRAMU PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTIONS	DOSTĘPNOŚĆ	
9.0	1 stycznia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.	1 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.

Aby nabyć usługę Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions 9.0 program Oracle Campus Solution, na który Klient posiada licencję, musi być aktualnie objęty Usługami Asysty Technicznej SULS i musi być dostępny co najmniej program PeopleTools w wersji kodowej 8.55 i z oznaczeniem pakietu 55. Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions 9.0 będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Przepisów dla Programu Campus Solutions 9.0 opłata za odnowienie tych usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, wynikające z umowy limity wzrostu opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania w przypadku tych usług.

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne (ang. North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne)

Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne są dostępne dla wersji programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne określonych w poniższej Tabeli Dostępności.

W przypadku nabycia przez Klienta Aktualizacji Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne w ramach zamówienia, Oracle dostarczy Klientowi właściwe dla Stanów Zjednoczonych i Kanady aktualizacje podatkowe dotyczące wynagrodzeń dla odpowiedniej wersji programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne dla Ameryki Północnej. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne są dostępne wyłącznie w następujących krajach Ameryki Północnej: Stany Zjednoczone i Kanada. Nie są uwzględnione Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Portoryko.

Usługa ta jest dostępna w następującym okresie:

AKTUALIZACJE PÓŁNOCNOAMERYKAŃSKICH PRZEPISÓW PODATKOWYCH DOTYCZĄCYCH WYNAGRODZEŃ DLA PROGRAMU ORACLE JD EDWARDS ENTERPRISEONE	DOSTĘPNOŚĆ	
9.0	1 grudnia 2018 r. – 31 grudnia 2019 r.	1 stycznia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.
9.1	1 kwietnia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.	1 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.

Aby nabyć Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, aplikacje programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, na które Klient posiada licencję, muszą być aktualnie objęte Usługami Asysty Technicznej SULS. Aktualizacje Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi Aktualizacji Północnoamerykańskich Przepisów Podatkowych Dotyczących Wynagrodzeń dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, opłata za odnowienie takich usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, wynikające z umowy limity wzrostu opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania w przypadku tych usług.

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne (ang. Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne)

Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne są dostępne dla wersji programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne określonych w poniższej Tabeli Dostępności.

W przypadku nabycia przez klienta Poprawek Błędów o Poziomie Ważności 1 i Aktualizacji Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, Oracle dostarczy Klientowi przez okres jednego roku kalendarzowego:

- Poprawki i rozwiązania tymczasowe dla zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1
- Aktualizacje Amerykańskiego Formularza Podatkowego 1099 w odpowiednim roku podatkowym (latach podatkowych)
- Aktualizacje Kanadyjskiego Formularza Podatkowego T5018 w odpowiednim roku podatkowym (latach podatkowych)
- Aktualizacje zabezpieczeń będą dostarczane wyłącznie wg uznania Oracle dla zagadnień potencjalnie związanych z ryzykiem biznesowym o Poziomie Ważności 1

Usługa ta jest dostępna w następującym okresie:

WERSJE PROGRAMU JD EDWARDS ENTERPRISEONE	DOSTĘPNOŚĆ	
9.0	1 grudnia 2018 r. – 31 grudnia 2019 r.	1 stycznia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.
9.1	1 kwietnia 2020 r. – 31 grudnia 2020 r.	1 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.

Aby nabyć Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, aplikacje programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, na które Klient posiada licencję, muszą być aktualnie objęte Usługami Asysty Technicznej SULS. Klient musi posiadać uruchomioną wersję Narzędzi JDE, która nie jest objęta Usługą Ciągłej Asysty Technicznej, oraz utrzymywać wszystkie istotne aktualizacje zabezpieczeń związane z posiadaną przez Klienta wersją Narzędzi JDE. Poprawki Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacje Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne będą dostarczane przez serwis My Oracle Support.

W przypadku, gdy Klient odnowi usługi Poprawek Błędów o Poziomie Ważności 1 oraz Aktualizacji Formularza Podatkowego dla Programu Oracle JD Edwards EnterpriseOne, opłata za odnowienie takich usług wynikać będzie z aktualnych w chwili składania takiego zamówienia zasad dotyczących naliczania opłat za odnowienie. Z wyjątkiem sytuacji opisanych we właściwym zamówieniu, wynikające z umowy limity wzrostu opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania w przypadku tych usług.

Usługa Rynkowej Asysty Technicznej Oracle dla Bazy Danych Oracle 11g w Wersji 2

Usługa Rynkowej Asysty Technicznej Oracle dla Bazy Danych Oracle 11g w Wersji 2 jest dostępna dla wersji 11.2.0 oprogramowania Oracle Database w następujących okresach:

USŁUGA RYNKOWEJ ASYSTY TECHNICZNEJ DLA BAZY DANYCH ORACLE 11G W WERSJI 2	WARSZTATY DOT. PLANOWANIA PODWYŻSZENIA WERSJI	DOSTĘPNOŚĆ (PATRZ OGRANICZENIA PONIŻEJ)
Small, medium, large	Objęte Zakresem Usługi	1 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.[1] 1 stycznia 2022 r. – 31 grudnia 2022 r.
Economy	Nieobjęte Zakresem Usługi	1 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.[1]

[1] Okres świadczenia Przedłużonej Asysty Technicznej kończy się 31 marca 2021 r.

W przypadku zakupu Rynkowej Asysty Technicznej Oracle dla Bazy Danych Oracle 11g w wersji 2 Klient otrzymuje następujące usługi dla baz danych o numerze produkcyjnym 11.2.0.4 wyszczególnionych w zamówieniu:

1. Poprawki o Poziomie Ważności 1 oraz krytyczne poprawki bezpieczeństwa dla produkcyjnej bazy danych w wersji 11.2.0.4 oraz nieprodukcyjnych baz danych w wersji 11.2.0.4, w zakresie spełniającym wymagania związane z testowaniem, wymienione poniżej:
    a. rozwiązania zastępcze lub poprawki dotyczące zgłoszeń serwisowych („SR") o Poziomie Ważności 1 udostępniane przez Oracle za pośrednictwem serwisu My Oracle Support przy dołożeniu uzasadnionych handlowo starań;
    b. okresowe krytyczne poprawki bezpieczeństwa i aktualizacje, zgodne z harmonogramem określonym przez Oracle, udostępniane według wyłącznego uznania Oracle w przypadku problemów mogących stwarzać ryzyko biznesowe o Poziomie Ważności 1 i podlegające ograniczeniom zdefiniowanym poniżej.
2. Jedne warsztaty dotyczące planowania podwyższenia wersji bazy danych („Warsztaty") obejmujące:
    a. dwie sesje zdalne w celu przedstawienia przeglądu nowych funkcji bazy danych Oracle w wersji 19c lub wyższej, objętej Asystą Techniczną SULS; a także
    b. przekazywane zdalnie przez Oracle wytyczne i rady dotyczące przygotowania i planowania podwyższenia wersji bazy danych Oracle należącej do Klienta, z ograniczeniem do czworga uczestników wskazanych przez Klienta.
3. Wyznaczenie Specjalisty Oracle (ang. Technical Account Manager, TAM), który będzie pełnił funkcję punktu kontaktu w sprawach związanych z eskalacją problemów dotyczących pobierania lub instalacji poprawek.

Rynkowa Asysta Techniczna Oracle dla Bazy Danych Oracle 11g w wersji 2 podlega następującym ograniczeniom i wyłączeniom:

1. Baza danych Oracle 11.2.0.4, na którą Klient posiada licencję, musi być objęta Asystą Techniczną SULS.
2. Zakres asysty jest ograniczony do bazy danych Oracle i wyłącza się z niego w szczególności:
    a. wszelkie inne programy Oracle, w tym m.in. oprogramowanie warstwy pośredniej (Fusion Middleware), produkty Java (w tym środowisko Java wbudowane w bazę danych Oracle), Aplikacje Oracle, rozwiązania SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen oraz MySQL;
    b. wszelkiego rodzaju funkcjonalne podwyższenia wersji, problemy związane z oprogramowaniem stron trzecich lub certyfikacje nowych wersji;
    c. składniki wbudowane w bazę danych Oracle i polegające na wydaniach produktów Java, które zostały wyłączone z zakresu asysty technicznej;
    d. aktualizacje funkcji związanych z kryptografią, w tym m.in. Transport Layer Security (TLS), szyfrowania sieci i innych form komunikacji zabezpieczonej.
3. Asysta dostępna jest wyłącznie dla następujących platform:
    a. Systemy inne niż PaaS:
    i. Linux x86 (wersja 32- i 64-bitowa)
    ii.Solaris x86-64 (wersja 64-bitowa)

iii. Solaris SPARC (wersja 64-bitowa)
iv. IBM AIX on Power Systems (wersja 32- i 64-bitowa)
v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (wersja 64-bitowa)
vii. Windows x86 (wersja 64-bitowa)
viii. Oracle ExaData

b. PaaS:
i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI
iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer

4. Wszystkie platformy, które nie zostały wyszczególnione jako obsługiwane w puktach 3.a i 3.b powyżej, w tym m.in.: Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic, oraz Oracle SuperCluster, są wyłączone z zakresu asysty.

Usługi Asysty Technicznej dla Produktów Oracle Linux

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

Usługi Asysty Technicznej dla Produktów OracleVM

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

Usługi Asysty Technicznej dla Programów Oracle Utilities Live Energy Connect

Jeśli zamówienie Klienta złożone przed dniem 3 sierpnia 2020 r. obejmowało Usługi Asysty Technicznej dla Programów Oracle Utilities Live Energy Connect, Oracle będzie świadczyć te usługi zgodnie z opisem w obowiązującym dokumencie Zasady Świadczenia Asysty Technicznej dla Oprogramowania Dotyczące Programów Oracle Utilities Live Energy Connect (ang. Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs). Jeżeli zamówienie Klienta na usługi asysty technicznej dla Programów Oracle Utilities Live Energy Connect zostało złożone po dniu 3 sierpnia 2020 r., Oracle będzie świadczyć te usługi zgodnie z opisem zawartym w obowiązujących wówczas Zasadach Świadczenia Usług Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle (ang. Oracle Software Technical Support Policies).

6. INTERNETOWE SYSTEMY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

My Oracle Support

Serwis internetowy My Oracle Support został stworzony dla przez Oracle w celu zapewnienia asyty technicznej dla oprogramowania klientom. Dostęp do serwisu My Oracle Support regulują opublikowane w nim Warunki Użytkowania Portalu Asysty Technicznej Oracle (ang. Oracle Support Oracle Terms of Use). Warunki Użytkowania Portalu Asysty Technicznej Oracle mogą ulegać zmianom, a ich kopia jest udostępniania wedle uznania Oracle. 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 (tzn. InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) i LabPas), Nimbula i MS CRM (dla MICROS Systems).

Informacje o internetowej asyście technicznej dla programów Phase Forward wymienionych powyżej można znaleźć na stronie Health Sciences License Support.

Sieć Oracle Linux Support

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

7. NARZĘDZIA STOSOWANE W ŚWIADCZENIU USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

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

Konstrukcja niektórych narzędzi może przewidywać automatyczne łączenie się trwale lub okresowo bez informowania o tym użytkowników. Klient odpowiada za utrzymanie bramki telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez narzędzia do przekazywania danych do Oracle. Korzystanie z narzędzi jest

dobrowolne. Niemniej jednak odmowa korzystania z narzędzi może ograniczyć usługi asysty technicznej świadczone przez Oracle.

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

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

8. GLOBALNE PRAKTYKI OCHRONY DANYCH W ŚWIADCZENIU USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ DLA KLIENTÓW

W zakresie, w jakim Klient przekazuje Oracle dane osobowe w ramach świadczenia przez Oracle usług asysty technicznej, Oracle ma obowiązek przestrzegać warunków następujących dokumentów:

- Zasady Prywatności Oracle dla Usług (ang. *Oracle Services Privacy Policy*) opublikowane pod adresem https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html;
- obowiązująca wersja Umowy Oracle o Przewarzaniu Danych w odniesieniu do Usług Oracle, opublikowana na stronie https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing.

Świadcząc usługi asysty technicznej, Oracle ma obowiązek przestrzegać obowiązujących administracyjnych, fizycznych, technicznych i innych środków bezpieczeństwa opisanych w Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty dla Klientów (Global Customer Support Security Practices (PDF)). Globalne Praktyki Bezpieczeństwa Usług Asysty dla Klientów podlegają zmianom wedle wyłącznego uznania Oracle. Niemniej jednak Oracle nie zmniejszy w istotnym stopniu poziomu bezpieczeństwa Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty Technicznej dla Klientów w okresie świadczenia tych usług asysty technicznej. Zaleca się, aby Klient okresowo zapoznawał się ze zmianami w Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty Technicznej dla Klientów. Aby zapoznać się z wprowadzonymi zmianami, prosimy o odwołanie się do Zestawienia Zmian (PDF).

Należy pamiętać, że w ramach usług globalnej asysty technicznej nie uwzględniono nadzwyczajnych systemów środków kontroli bezpieczeństwa lub prywatności, które mogą być wymagane do przechowywania lub przetwarzania niektórych rodzajów danych wrażliwych. Klient ma obowiązek upewnić się, że nie udostępnia żadnych danych wrażliwych, takich jak chronione dane dotyczące zdrowia lub kart płatniczych, które wymagają zastosowania środków kontroli bezpieczeństwa i prywatności w zakresie większym lub innym niż określony w Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa

Usług Asysty dla Klientów (Global Customer Support Security Practices (PDF)). Informacje dotyczące usuwania wprowadzonych danych wrażliwych są dostępne w serwisie *My Oracle Suport* w dokumencie oznaczonym Doc ID 1227943.1.

Niezależnie od powyższych ograniczeń, jeśli w ramach korzystania z usług asysty technicznej Klient zamierza przekazać Oracle dane osobowe podlegające obowiązującemu Europejskiemu Prawu o Ochronie Danych (zgodnie z definicją tego terminu w Umowie Oracle o Przetwarzaniu Danych w odniesieniu do Usług Oracle) lub chronione informacje zdrowotne („PHI") podlegające przepisom amerykańskiej Ustawy o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (HIPAA), musi:

- w odniesieniu do PHI zawrzeć z Oracle (w zależności od przypadku) umowę o partnerstwo biznesowe HIPPA szczegółowo określającą zakres usług asysty technicznej;
- przekazywać dane osobowe podlegające Europejskiemu Prawu o Ochronie Danych lub PHI wyłącznie w formie załączników w zgłoszeniu serwisowym w panelu Klienta w serwisie *My Oracle Support*;
- nie umieszczać w głównej części zgłoszeń serwisowych danych osobowych podlegających Europejskiemu Prawu o Ochronie Danych ani PHI (innych niż informacje kontaktowe wymagane przez Oracle do odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe);
- w przypadku zapytania w serwisie My Oracle Support wskazać, że załącznik do zgłoszenia serwisowego może zawierać dane osobowe podlegające Europejskiemu Prawu o Ochronie Danych (które mogą być także oznaczone jako „Dane Osobowe Obywateli EOG" w serwisie *My Oracle Support*) lub PHI

9. DEFINICJE POZIOMÓW WAŻNOŚCI ZGŁOSZEŃ

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

Poziom Ważności 1

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

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

Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o Poziomie Ważności 1 w ciągu jednej godziny. Informacje dotyczące działań podejmowanych w odpowiedzi w związku ze

świadczeniem usług Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network oraz Asysty Technicznej Premier Support i Ciągłej Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Communications Network znajdują się wyżej odpowiednio w punktach Usługa Asysty Technicznej Premier Support dla Oprogramowania Oracle Communications Network oraz Usługa Asysty Technicznej Premier Support i Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Oprogramowania Oracle Communications Network.

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

Poziom Ważności 2

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

Poziom Ważności 3

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

Poziom Ważności 4

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

10. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ DLA PROGRAMÓW HYPERION I AGILE

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

Gwarancje, Wyłączenia Odpowiedzialności z Tytułu Gwarancji i Wyłączne Środki Naprawcze

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

W PRZYPADKU NARUSZENIA POWYŻSZYCH GWARANCJI, JEDYNY ŚRODEK NAPRAWCZY PRZYSŁUGUJĄCY UŻYTKOWNIKOWI ORAZ CAŁOŚĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ORACLE BĘDĄ OGRANICZONE DO PONOWNEGO WYKONANIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ, KTÓRE UPRZEDNIO ZOSTAŁY WYKONANE NIENALEŻYCIE LUB — JEŚLI ORACLE NIE JEST W STANIE

USUNĄĆ NARUSZENIA W SPOSÓB UZASADNIONY HANDLOWO — ROZWIĄZANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ I ODZYSKANIA OPŁAT WNIESIONYCH NA RZECZ ORACLE ZA NIENALEŻYCIE WYKONANE USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ.

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

Ograniczenie Odpowiedzialności

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

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

Informacje Poufne

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

Za informacje poufne danej strony nie są uznawane informacje, które: (a) są lub stają się ogólnie dostępne z przyczyn niebędących wynikiem działania lub zaniechania drugiej strony; (b) były legalnie w posiadaniu drugiej strony przed ich ujawnieniem i nie zostały uzyskane przez drugą stronę bezpośrednio lub pośrednio od strony ujawniającej; (c) zostały w sposób zgodny z prawem ujawnione drugiej stronie przez stronę trzecią bez zastrzeżeń dotyczących ich ujawniania lub (d) zostały niezależnie opracowane przez drugą stronę.

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

11. INFORMACJE KONTAKTOWE

Numery telefonów oraz dane kontaktowe znajdują się także na stronie asysty technicznej Oracle znajdującej się tutaj.