

# A Szoftverekre Vonatkozó Technikai Támogatási Irányelvek

Érvényes: 2011. december 21-től

## BEVEZETŐ

Az alábbi „Szoftverekre Vonatkozó Technikai Támogatási Irányelvek” minden Oracle-szoftvertermékcsalád támogatására vonatkoznak, kivéve, ha más rendelkezés van hatályban.

Az „Ön” vagy „Önök” szó az Oracle Támogatási Szolgáltatásokat az Oracle Hungary Kft.-től (a továbbiakban „Oracle”) vagy egy Oracle által felhatalmazott viszonteladótól megrendelő szervezetre vagy magánszemélyre vonatkozik.

Az Oracle Támogató Szervezete által a jelen dokumentumban meghatározott szoftverekre vonatkozó technikai támogatási előírásokban ismertetett technikai szolgáltatás igénybevételéhez minden programhoz megfelelő licenccel kell rendelkezni.

A technikai támogatás kizárólag olyan problémákhoz vehető igénybe (ideértendő az Ön által előidézett problémákat is), amelyek bizonyíthatóan az Oracle-től licencelt program támogatott verziójában vagy verzióban lépnek fel, és e programok a programdokumentációban megadott, minősített hardveren és operációs rendszeren futnak, módosíthatatlan formában.

Az Oracle termékverzióiról, a támogatott platformokról, a Phase Forward, Datanomic és GoAhead-programok kivételével a Web Alapú Ügyféltámogató Rendszerek c. részben ismertetett Oracle Web alapú ügyféltámogató adnak felvilágosítást. A Phase Forward- és Datanomic-programok termékverzióiról és a támogatott platformokról írásban adunk felvilágosítást:

Az Oracle támogatási szolgáltatásait az Oracle szolgáltatások titoktartási irányelveinek megfelelően nyújtja, amely irányelvek a <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html> webcímen megtalálhatók.

A jelen Szoftverekre Vonatkozó Technikai Támogatási Irányelvek a korábbi PeopleSoft megállapodásokban „Szoftver Támogatás Szolgáltatások Feltételei és Kondíciói” néven, illetve a korábbi Siebel megállapodásokban „Karbantartási Szolgáltatások Irányelvei” néven, a korábbi Hyperion megállapodásokban „Általános Karbantartási Program” néven, illetve a korábbi Agile megállapodásokban „termék támogatás irányelvek” néven, a korábbi BEA megállapodásokban „Támogatási Szolgáltatások” irányelvek néven, a korábbi Haley megállapodásokban „Támogatási Karbantartási Megállapodás”, a korábbi mValent megállapodásokban „Karbantartási és Technikai Támogatási Megállapodás”, a korábbi AmberPoint-megállapodásokban Karbantartási És Támogatási Ütemterv 2.0, a korábbi Phase Forward-megállapodásokban pedig Phase Forward Licencvásárlói Támogatási Szolgáltatások néven szerepelnek.

A technikai támogatás irányelveit az Oracle belátása szerint bármikor módosíthatja; azonban az Oracle irányelvek változása miatt a támogatási periódus (a támogatási periódus meghatározását lásd alább) alatt a támogatott programokhoz – amelyekre a technikai támogatási díj kifizetésre került – a nyújtott szolgáltatások szintje lényegesen nem csökkenhet.

Az Oracle jelen szoftverekre vonatkozó technikai támogatási előírásai és a szoftverekre vonatkozó technikai támogatási előírások előző verziója közötti összehasonlítást a mellékelt Változásjegyzék című PDF dokumentum tartalmazza.

## A TÁMOGATÁS FELTÉTELEI

### Technikai támogatási díjak

A technikai támogatás díjai a támogatási időszak kezdete előtt esedékesek és évente előre fizetendők, kivéve, ha a megrendelő dokumentum vagy az Oracle-lel, illetve társvállalatával kötött finanszírozási- vagy részletfizetési szerződés másképpen nem rendelkezik. Az Ön fizetési kötelezettségvállalása a technikai támogatás megrendelés Oracle-nél történő feldolgozásának feltétele (pl.: megrendelő dokumentum, aktuális fizetés, vagy más engedélyezett fizetési mód). Számlát csak az Ön fizetési kötelezettségvállalásának birtokában állítunk ki, amelyet az Ön által megadott számlázási címre küldünk el. A támogatási díj megfizetésének elmaradása a szolgáltatás megszüntetését vonja maga után.

### A támogatási időszak

A technikai támogatás a megrendelő dokumentum hatályos napjától érvényes, kivéve, ha a megrendelő dokumentum erről másképpen nem rendelkezik. Amennyiben Ön a megrendelését az Oracle Store-on keresztül bonyolította, a támogatási időszak kezdete az a nap, amikor az Oracle az Ön rendelését visszaigazolta. Az Oracle támogatási feltételei beleértve a szolgáltatás díjait 12 hónapos támogatási időszakra vonatkoznak (a továbbiakban: „támogatási időszak”); kivéve, ha a megrendelő dokumentum másképpen nem rendelkezik. Az adott időszakra megrendelt technikai szolgáltatások nem mondhatók fel, és azok díjai nem követelhetők vissza. Az Oracle nem köteles a támogatási időszak lejártá után technikai szolgáltatást biztosítani.

### Licencssomag

A licencssomag tartalmazza (i) egy adott programra vonatkozóan egy szerződő fél használatában lévő valamennyi licenct, beleértve ezen programhoz licencelt opciókat\* (pl.: Oracle Database Enterprise Edition és Enterprise Edition Opciók; Purchasing és Purchasing Opciók), Enterprise Manager-t\* (pl.: Database Enterprise Edition és Diagnosztikai Csomag), vagy az önkiszolgáló modulokat\* (pl.: Human Resources és Self-Service Human Resources), vagy (ii) egy program azon licenceit, amelyek ugyanazt a forráskódot használják\*\*. Az Oracle Partner Network hálózatán keresztül elérhető fejlesztői és demonstrációs licencek nem tartoznak a licencssomagok kategóriájába. A Crystal Ball programok esetében licencssomag az egyedi megrendelőben szerepeltetett programhoz kapcsolódó azonos licenceket tartalmazza.

\* Az Oracle árlista meghatározása szerint

\*\*Programok, melyek ugyanazon forráskódot használják:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, és Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite és Coherence Suite.

Pontosítás céljából; amennyiben Ön Oracle Partner és egy végfelhasználónak első szintű támogatást biztosít (pl. beágyazott szoftverlicenc (Embedded Software License, röviden ESL), alkalmazásspecifikus teljes felhasználású (Application Specific Full Use, röviden ASFU, vagy más Oracle által első szintű támogatásra feljogosító szolgáltatás), a licencssomag tartalmazza az Ön és az Oracle között létrejött ESL viszonteladói megállapodás, ASFU viszonteladói megállapodás, vagy más viszonteladói megállapodás értelmében a Végfelhasználó használatában lévő Alkalmazáscsomagba ágyazott, program(ok)ra vonatkozó valamennyi licenct. Amennyiben a Végfelhasználó teljes jogú (Full use) licencekkel is rendelkezik, melyeket közvetlenül Ön támogat, ezen teljes jogú licencek támogatása az ASFU, vagy ESL licencek támogatásával megegyező szintű kell legyen.

Amennyiben az Oracle biztosítja az első szintű támogatást egy Végfelhasználó valamennyi ASFU és teljes jogú licenceihez, az ASFU és teljes jogú licencek támogatása azonos szintű kell legyen. Ha azonban a Végfelhasználó teljes jogú licenceihez az Oracle biztosítja az első szintű támogatást, és Ön biztosítja az ASFU és/vagy ESL licencek első szintű támogatását, az Oracle szolgáltatási szintek egyezőségi feltételei szerint a licencek nem számítanak egy licencssomagnak.

**„Szolgáltatási szintek egyezőségi feltétele”**

A szolgáltatási szintek egyezőségi feltételei minden az adott licenccsomagba tartozó licenc támogatási szintje azonos kell, (a támogatás rendelésekor minden az adott licenccsomagba tartozó licenc támogatási szintje azonos kell, Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatás, vagy nem támogatott). Amennyiben Ön támogatást vásárol, a Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatást a teljes licenccsomagra meg kell tartania; a Meghosszabbított Támogatás elérhetősége szerint amennyiben Ön bármely, adott támogatási szintre Meghosszabbított Támogatást vásárol, úgy minden, az adott verzióhoz tartozó licenccsomagban meg kell tartania a Meghosszabbított Támogatást kell vásárolnia. Lehetőség van arra, hogy a licenccsomagon belül az egyik támogatási szintre licenccsomagot csökkentsen a nem támogatott licencek megvásárlásával. A licenc felmondását írásban rögzíteni kell.

**„Oracle technikai támogatás újraaktiválása”**

Ha a technikai támogatási szolgáltatás lejárt, vagy azt eredetileg sem vásárolták meg a programlicenccel együtt, az újraaktiválási díjat számíthatunk fel. Az újraaktiválási díj a következőképpen számítható: a) ha a technikai támogatás lejárt, az újraaktiválási díj az utolsó Önök által az adott program után fizetett éves technikai támogatási díj 150 %-a; b) ha az érintett programokra korábban nem szereztek technikai támogatást, az újraaktiválási díj annak az újraaktiváláskor hatályos Oracle technikai támogatási árszabási előírások szerinti nettó technikai támogatási díjnak a 150%-a, amelyet akkor kellett volna Önöknek fizetniük, ha az adott programra eredetileg is megrendelték volna a támogatást. Az újraaktiválási díjat az a) esetben a technikai támogatási díj megrendelése és a technikai támogatási időszak után arányosan kell megfizetni. Az újraaktiválási díjat az b) esetben a programlicenc eredeti megrendelésének időpontjától számított időszak után arányosan kell megfizetni.

A fenti újraaktiválási díj mellett Önök kötelesek a támogatási időszakra technikai támogatási díjat is fizetni. E technikai támogatási díj a következőképpen számítható: 1) ha a technikai támogatás lejárt, a tizenkét hónapos technikai támogatási díj összege az Önök által az adott program után utoljára fizetett éves technikai támogatási díjnak felel meg; 2) ha az érintett programra korábban nem szereztek technikai támogatást, az éves technikai támogatási díj az újraaktiváláskor hatályos Oracle támogatási árszabási előírások szerinti díj, amelyet akkor kellett volna Önöknek fizetniük, ha az adott programra eredetileg is megrendelték volna a támogatást. A megújítási díjkorrekciós tételeket alkalmazni lehet a fenti 1) és 2) pontokban meghatározott éves támogatási díjra.

Ha Önök korábban technikai támogatást szereztek egy Oracle által felhatalmazott viszonteladótól, és most közvetlenül az Oracle-től szereznek technikai támogatást, az újraaktiválási díj és a technikai támogatási díj egy bizonyos összeggel megemelhető. Ha a támogatást nem állítják vissza a licenccsomag egészére, vagy ha egy megrendelő dokumentum alapján csak a licenccsomag egy részére állítják vissza, a „Licenccsomag”, „A szolgáltatási szintek egyezőségi feltétele” és „A licencek vagy a támogatási szint csökkentését követő díjrendszer” című szakaszokban foglalt előírásokat alkalmazni kell.

**Licencek, vagy Támogatási Szint Csökkentése utáni Árazás**

A szolgáltatás árazása a támogatási szint és a támogatni kívánt licenccsomag alapján történik. Abban az esetben, ha egy megrendelőben a licencek egy részcsomagja felmondásra kerül, vagy a támogatás szintjét csökkenti az ügyfél, a megmaradó licencek támogatási díját az Oracle Támogatásra vonatkozó aktuális árlistája és az általánosan alkalmazható kedvezmények figyelembevételével kalkuláljuk. Ez a támogatási díj nem haladja meg a megmaradó és a felmondásra kerülő licencekre az előző időszakban együttesen fizetett támogatási díjat és nem alacsonyabb a továbbra is támogatott licencekre az előző időszakban fizetett támogatási díjnál. Amennyiben a licenccsomag megrendelő, amelyről licenceket mondanak fel, fix ár alkalmazását köti ki a további licenccsomagokra vonatkozóan, minden a fix árazás szerint megrendelt további licenc támogatásának díját az Oracle Támogatásra vonatkozó aktuális árlistája és az általános kedvezmények figyelembevételével kalkuláljuk.

**Egyéniesített Alkalmazáscsomag**

Valamely egyéniesített alkalmazáscsomagba ágyazott egy adott program technikai támogatása nem szüntethető meg.

**Nem támogatott programok**

A nem támogatott programokkal rendelkező ügyfelek nem jogosultak frissítésekre, karbantartó verziókra, programjavításokra letöltésére, nem kapnak telefonos segítségnyújtást vagy más technikai támogatást. A kipróbálás céljára, vagy médiapótlás címén megvásárolt, letöltött CD csomagok, programok, a más, támogatott programokkal való használat, egyike sem jogosít fel semmilyen nem támogatott program frissítésére.

### Technikai kapcsolattartók

A programok technikai támogatását illetően kizárólag az Ön által megjelölt technikai kapcsolattartók jogosultak az Oracle Ügyfélszolgálatával való kapcsolattartásra. Az Ön technikai kapcsolattartóinak el kell végezniük legalább a termékek alapismeretét nyújtó tanfolyamot, illetőleg szükség szerint a megfelelő kiegészítő ismereteket nyújtó tanfolyamot, melyeket az adott feladat, implementációs fázis, speciális termékhasználat és/vagy migráció megkíván. Az Ön technikai kapcsolattartói megfelelő ismerettel kell rendelkezzenek az Oracle programokról, az Ön Oracle környezetéről annak érdekében, hogy a rendszerproblémákat segítsen megoldani, illetőleg segítse az Oracle munkáját bejelentett problémák elemzésében, megoldásában. Amikor az Ön technikai kapcsolattartója problémát (Service Requestet) jelent be alapfokú ismerettel kell rendelkezzen az Ön által tapasztalt problémáról, képes kell legyen a probléma reprodukálására annak érdekében, hogy segítse Oracle-t a probléma elemzésében. A támogatási szolgáltatás akadályoztatásának és megszakadásának megelőzése érdekében Önnek értesítenie kell az Oracle Ügyfélszolgálatát, ha más személynek adja át a technikai kapcsolattartói feladatkört.

A Szoftverfrissítési és licenctámogatás megrendelésekor Ön licenccsomagonként egy (1) elsődleges és 4 (négy) helyettes személyt (a továbbiakban: „technikai kapcsolattartó”) jelölhet meg az Oracle Ügyfélszolgálatával való kapcsolattartáshoz. Licenccsomagonként Ön minden nettó 250 000,- amerikai dollár értékű támogatási díj után további 2 (kettő) elsődleges és 4 (négy) helyettes technikai kapcsolattartót jelölhet meg. Az Ön elsődleges technikai kapcsolattartója lesz felelős (i) a bejelentett ügyek felügyeletéért, (ii) az Ön szervezeténél a hibaelhárítás folyamatának kialakításáért, és bevezetéséért. A helyettes technikai kapcsolattartók lesznek felelősek a felhasználókat érintő problémák megoldásáért. További technikai kapcsolattartók megjelölése esetén az Oracle külön díjat számíthat fel.

Az Ön technikai kapcsolattartói által bejelentett problémákat az Oracle felülvizsgálhatja és olyan speciális tanfolyamokat ajánlhat, melyek segíthetnek a technikai problémák elkerülésében, megelőzésében.

### Programfrissítések

A „frissítés” a program egy újabb kibocsátott verzióját jelenti, amelyet az Oracle külön licenccdíj nélkül, mindössze a szállítási díj felszámításával – ha ez alkalmazható - bocsát a támogatással rendelkező ügyfelek rendelkezésére, amennyiben Ön az adott időszakra olyan technikai támogatási szolgáltatást rendelt meg, amely tartalmazza a Szoftverfrissítési szolgáltatást a megfelelő licencekhez. A frissítés nem terjed ki az olyan verziókra, kiegészítésekre és jövőbeli programokra, amelyeket az Oracle külön licenc keretében tesz elérhetővé. A frissítéseket csak azok elérhetősége esetén biztosítjuk (amint azt az Oracle meghatározza) és a frissítések nem feltétlen tartalmazzák az Oracle által vásárolt programok minden korábbi elérhető verzióját. Az Oracle nem kötelezett és nem kötelezhető semmiféle jövőbeni program vagy funkcionalitás kifejlesztésére.

Bármely elérhetővé tett frissítést leszállítunk Önnek, vagy lehetővé tesszük a letöltését. Minden olyan operációs rendszerhez, amelyhez Ön programlicenccet rendelt, egyetlen programfrissítő példányt szállítunk. A programfrissítések letöltése, lemásolása és telepítése az Ön feladata.

### Fizetési konstrukciók, finanszírozási- és lízingszerződések

Az Oracle vagy az Oracle valamely társvállalata és Ön között létrejött különböző fizetési konstrukciók, illetve finanszírozási vagy lízingszerződések (a továbbiakban: „fizetési konstrukciók”) keretében megállapodott támogatási díjak az adott fizetési konstrukció feltételei szerint esedékesek és fizetendők, de a vonatkozó licenccmegrendelő feltételeit kell irányadónak tekinteni.

### Élettartam Támogatás (Lifetime Support)

Az Élettartam Támogatás az alábbi szolgáltatásszinteket tartalmazza:

- „Premier Támogatás”, mely az alap szintű technikai támogatást jelenti az első öt évre (az Ön megrendelő dokumentumaiban szereplő más elnevezéssel - „Szoftverfrissítési és licenctámogatás”)
- Meghosszabbított Támogatás (amennyiben elérhető)
- Fenntartó Támogatás

A Premier Támogatás, a Meghosszabbított Támogatás, valamint a Fenntartó Támogatás szolgáltatások leírását az Oracle Technikai Támogatási Szintek rész tartalmazza.

Szolgáltatáskínálat szerint – az alábbi megjegyzésben tett kivételekkel – a Premier Támogatást az Oracle program általános elérhetőségének napjától öt évig terjedően biztosítjuk:

elérhető, az bizonyos verziókra további három évre meghosszabbítható a Meghosszabbított  
A fenti megjegyzésben szereplő esetek kivételével a technikai támogatási díjon felül  
A támogatási díj fizetendő minden olyan támogatási időszakra, amelyre a Meghosszabbított  
megvásárolják.

és amennyiben elérhető, a támogatás úgynevezett Fenntartó Támogatással kiterjeszhető, melyet  
amíg Ön az Oracle programlicencre a technikai támogatást fenntartja.

A jelenleg vagy a jövőben a teljes élettartamra vonatkozó támogatási előírások (Lifetime Support Policy) hatálya  
alá tartozó szervertechnológiai programokat a „Teljes élettartamra vonatkozó támogatás: Oracle technológiai  
termékek” című PDF dokumentum tartalmazza.

A jelenleg vagy a jövőben a teljes élettartamra vonatkozó támogatási előírások (Lifetime Support Policy) hatálya  
alá tartozó Fusion Middleware-programokat a „Teljes élettartamra vonatkozó támogatás: Fusion Middleware” c.  
PDF dokumentum tartalmazza.

A jelenleg vagy a jövőben a teljes élettartamra vonatkozó támogatási előírások (Lifetime Support Policy) hatálya  
alá tartozó konkrét alkalmazásokat a „Teljes élettartamra vonatkozó támogatás: alkalmazások” c. PDF  
dokumentum tartalmazza.

A jelenleg vagy a jövőben a teljes élettartamra vonatkozó támogatási előírások (Lifetime Support Policy) hatálya  
alá tartozó Retail-alkalmazásokat a „Teljes élettartamra vonatkozó támogatás: Retail-alkalmazások” c. PDF  
dokumentum tartalmazza.

A jelenleg vagy a jövőben a teljes élettartamra vonatkozó támogatási előírások (Lifetime Support Policy) hatálya  
alá tartozó Sun-szoftvereket a „Teljes élettartamra vonatkozó támogatás: Sun-szoftverek” című PDF dokumentum  
tartalmazza.

#### Megjegyzések:

1. Az Oracle PeopleTools programok, melyek egy alkalmazásprogram-verzióval együtt kerültek megvásárlásra,  
mindaddig támogatottak maradnak, amíg az adott alkalmazásprogram-verzió is támogatott. PeopleTools  
termékpach-ek és platform-hitelesítések egy PeopleTools-alverzióhoz a következő alverzió általánosan  
elérhetőségének napjától számított 12 (tizenkét) hónapig készülnek, vagy amíg az Oracle be nem jelenti, hogy nem  
készül újabb verzió. Kritikus programjavítások kisebb PeopleTools-alverziókhoz az alverzió általános  
elérhetőségétől számított 24 hónapig biztosíthatók.

Amennyiben elérhetők, a Premier vagy Meghosszabbított Támogatás PeopleSoft alkalmazásokhoz való  
folytatólagos igénybevételéhez alkalmazni kell a PeopleTools alverzióit. A PeopleTools alverziók  
alkalmazására a harmadik fél technológiai által megkövetelt frissítések érdekében is szükség lehet a  
harmadik fél terméke szállítójának támogatása mellett.

A PeopleSoft alkalmazás-karbantartás miatt – amely többek között a programjavításokat, a gyorsjavító  
csomagokat és a karbantartási csomagokat tartalmazza – szükség lehet a PeopleTools újabb verziójára való  
frissítés.

Az Oracle fenntartja a jogot harmadik fél a PeopleTools programverzióban foglalt termékeinek módosítására,  
ami többek között kiterjedhet a következőkre: (i) a harmadik fél termékeinek újabb verzióra való frissítés  
megkövetelése, (ii) a harmadik fél termékeinek csomagolási és forgalmazási módjának módosítása és (iii)  
egy vagy több, harmadik fél által biztosított termék lecserélése vagy korrigálása.

## 2. Meghosszabbított támogatás

- a) Azon ügyfeleknek, akik érvényes támogatási szerződéssel rendelkeznek az Oracle 9i adatbázis-kezelő 9.2-es verziójához a következő platformokon: Solaris SPARC (64 bit), Linux x86 (32 bit), Az IBM AIX, HP-UX Itanium, HP-UX PA-RISC, HP Tru64 UNIX, Microsoft Windows (32 bites), IBM z/OS System z rendszeren és IBM Linux System z rendszeren Meghosszabbított Támogatás áll rendelkezésre 2010 júliusától 2012 júliusáig. Ezen időszak alatt a Meghosszabbított Támogatás csak az 1. súlyossági szintű javításokhoz lesz elérhető; kritikus programjavítások (Critical Patch Updates) nem lesznek elérhetőek.
- b) A PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 Meghosszabbított Támogatás szakasz lejáratára kiterjesztésre került egy évvel; 2010. decemberről 2011. decemberre.
- c) Az Oracle Database alábbi táblázatban felsorolt verzióra érvényes támogatással rendelkező Ügyfeleink számára a Meghosszabbított Támogatás díját az Oracle elengedi. Amennyiben erre az alábbiakban más rendelkezés nem található, Ön a Meghosszabbított Támogatást az Oracle Technikai támogatási szinteket leíró alábbi részében megadott időszakra veheti igénybe.

Programverzió	Meghosszabbított Támogatási díj elengedésének időszaka
Oracle Database 10gR2	Lásd alább*
Oracle database 11gR2	2015. február – 2016. január

\* Az alábbiak csak az Oracle Database 10gR2 verziójára vonatkoznak:

- Az érvényes támogatási szerződéssel rendelkező és az Oracle Database 10gR2 alkalmazást IBM Linux System z rendszeren futtató ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás díjmentességi időszakát egy évvel meghosszabbítottuk; a Meghosszabbított Támogatás 2010. augusztus és 2012. július között díjmentes.
  - Az érvényes támogatási szerződéssel rendelkező és az Oracle Database 10gR2 alkalmazást Fujitsu BS2000 rendszeren futtató ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás díjmentességi időszakát három évre meghosszabbítottuk; a Meghosszabbított Támogatás 2010. augusztus és 2013. július között díjmentes.
  - Azon érvényes támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számára, akik az Oracle Database 10gR2 alkalmazást a következő platformokon futtatják: Linux Itanium, IBM Linux POWER Systems rendszeren és Windows Itanium, a Meghosszabbított Támogatás díjmentességi időszakát három évre meghosszabbítottuk; a Meghosszabbított Támogatás 2010. augusztus és 2013. július között díjmentes. A 2013. augusztus és 2015. július közötti időszakban a Meghosszabbított Támogatás továbbra is igénybe vehető, de immár az akkor érvényes meghosszabbított támogatási díjak mellett. Ezen időszak alatt a Meghosszabbított Támogatás csak az 1. súlyossági szintű javításokhoz lesz elérhető; kritikus programjavítások nem lesznek elérhetőek.
  - Az érvényes támogatási szerződéssel rendelkező és az Oracle Database 10gR2 alkalmazást HP OpenVMS Itanium rendszeren futtató ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás díjmentességi időszakát három évre meghosszabbítottuk; a Meghosszabbított Támogatás 2010. augusztus és 2013. július között díjmentes. A 2013. augusztus és 2017. július közötti időszakban a Meghosszabbított Támogatás továbbra is igénybe vehető, de immár az akkor érvényes meghosszabbított támogatási díjak mellett. Ezen időszak alatt a Meghosszabbított Támogatás csak az 1. súlyossági szintű javításokhoz lesz elérhető; kritikus programjavítások nem lesznek elérhetőek.
- (d) Az Oracle e-Business Suite alkalmazásra érvényes támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás a jelzett programverziókra és időszakokra vonatkozóan díjmentes.

- (e) Az Enterprise Manager Grid Control 10gR5 (10.2.0.5) verziójára érvényes támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás egy évig, 2011. december és 2012. november között díjmentes.
- (f) A PeopleSoft Enterprise 9.0 alkalmazásra vonatkozó Meghosszabbított Támogatás első évében a Meghosszabbított Támogatás díjmentes.
- (g) Az Oracle Application Server 10gR2, az Oracle Developer Suite 10gR2 vagy az Oracle Single Sign-On 10gR3 alkalmazásokra érvényes támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás 2012. január és 2012. december között az akkor aktuális díj ellenében vehető igénybe. A fenti időszak alatt a Meghosszabbított Támogatás csak az 1. súlyossági szintű javításokhoz lesz elérhető; kritikus programjavítások nem lesznek elérhetők. A Meghosszabbított Támogatás nem vehető igénybe az Oracle InterConnect10gR2 alkalmazáshoz.
- (h) Az Itanium-2 processzor alapú HP-UX hitelesített OS verzióin futó WebLogic Server 9.1 vagy Tuxedo 9.1 alkalmazásokhoz érvényes támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számára 2015. novemberig érhető el a Meghosszabbított Támogatás.
- (i) Az Itanium-2 processzor alapú HP-UX hitelesített OS verzióin futó WebLogic Server 11gR1 (10.3.x végleges verziójú) alkalmazásokhoz érvényes támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számára 2020. júniusig érhető el a Meghosszabbított Támogatás

**Programverzió**

Oracle e-Business Suite 11/10  
Oracle e-Business Suite 12.1

**A Meghosszabbított Támogatás díjmentességi időszaka**

2010. december – 2013. November  
2014. június – 2015. május

3. A Lustre 1.8 verziójához tartozó Premier Támogatás 2012 júniusáig vehető igénybe.

**A támogatás megszüntetésének joga**

Az Oracle termék-életciklus részeként szükségessé válhat némely program támogatásának megszüntetése, ezért az Oracle fenntartja a jogot bizonyos programjai támogatásának befejezésére. Az Élettartam Támogatás Irányelvben külön megnevezett programverziókra az Élettartam Támogatás Irányelv feltételei vonatkoznak. A támogatás megszüntetéséről szóló értesítések változhatnak

**Első és Másod Szintű Támogatás**

A támogatott programok Első Szintű Támogatásának az Ön felhasználói számára történő közvetlen biztosításához Önnek fel kell állítani és fenn kell tartani a megfelelő szervezetet és a kapcsolódó folyamatokat. Az Első Szintű Támogatásnak minimálisan tartalmaznia kell (i) a közvetlen válaszadást a támogatott programok teljesítményével, funkcionalitásával, vagy működésével kapcsolatos kérdésekre, (ii) közvetlen válaszadást a támogatott programokkal kapcsolatos problémákra, (iii) a támogatott programok problémáinak diagnózisát, és (iv) a támogatott programok probléma-megoldását.

Amikor az ésszerű üzleti erőfeszítések ellenére sem tudja elemezni vagy megoldani a támogatott programokkal kapcsolatos problémákat, Másod Szintű Támogatásért felveheti a kapcsolatot az Oracle-lel. A Másod Szintű Támogatás igénybevételéhez üzletileg elfogadható hozzáférést kell biztosítani, pl.: tárolt fájlokhoz, napló-fájlokhoz, vagy adatbázis kivonatokhoz. Viszont arra kérjük, hogy ne adjon az Oracle számára hozzáférést bármilyen egészségbiztosítási kártyához vagy egyéb bizalmas adathoz, amely a globális ügyféltámogatás biztonsági eljárásrendről szóló alábbi részben megadottnál magasabb szintű védelmet igényel.

A Másod Szintű Támogatás tartalmazza kell (i) a támogatott programokkal kapcsolatos problémák elemzését, (ii) ésszerű üzleti erőfeszítések megtételét a támogatott programokkal kapcsolatosan bejelentett és igazolt hibák megoldására annak érdekében, hogy a programok minden dologi vonatkozásban a vonatkozó dokumentációkban leírtaknak megfelelően működjenek.

Az Ön technikai kapcsolattartói által bejelentett problémákat az Oracle felülvizsgálhatja és ajánlást tehet speciális szervezeti és folyamat-változtatásokra a fentebb ajánlott általános gyakorlat kialakításához.

**Harmadik Fél Szállítóra Vonatkozó Speciális Támogatási Feltételek**

Technikai támogatás igénybevételéhez Önnek támogatott környezetet - beleértve az alkalmazásokat és platformokat – kell, hogy rendelkezzen. Amennyiben egy szállító termékeinek támogatását megszünteti, Önnek az aktuális minősített és támogatott termékre, alkalmazásra, hardver platformra, framework-re, adatbázisra és/vagy operációs rendszer konfigurációra kell áttérnie ahhoz, hogy az Oracle támogatási szolgáltatását igénybe vehesse.

**Hyperion és Agile Speciális Támogatási Feltételei**

A Hyperion fő megállapodása, vagy az Agile fő megállapodása szerint eszközölt megrendelések esetében a megrendelt technikai támogatási szolgáltatásokra az alábbi feltételek vonatkoznak:

**Szavatosság, a felelősség kizárása és kizárólagos jogorvoslati lehetőségek**

Az Oracle szavatolja, hogy a Technikai Támogatási Szolgáltatások az ágazatban általánosan elfogadott gyakorlatnak megfelelően kerülnek teljesítésre. A szavatosság érvényesítése érdekében Ön köteles a szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot az Oracle felé a problémás szolgáltatás teljesítésétől számított 90 napon belül bejelenteni.

**AZ ÖN KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE ÉS AZ ORACLE FELELŐSSÉGE A PROBLÉMÁS SZOLGÁLTATÁSOK ÚJRA ELVÉGZÉSÉRE TERJED KI, VAGY AMENNYIBEN AZ ORACLE NEM TUDJA ÜZLETI SZEMPONTBÓL ELVÁRHATÓNAK TEKINTHETŐ MÓDON LÉNYEGILEG KORRIGÁLNI A SZAVATOSSÁG MEGSZEGÉSÉT, ÖN FELMONDhatja A VONATKOZÓ SZOLGÁLTATÁSOKAT, ÉS VISSZAIGÉNYELHETI AZ ORACLE SZÁMÁRA A PROBLÉMÁS SZOLGÁLTATÁSOK UTÁN KIFIZETETT DÍJAKAT. EZEK A SZAVATOSSÁGOK A TÖRVÉNY ÁLTAL MEGENGEDETT MÉRTÉKBEN KIZÁRÓLAGOSAK. AZ ORACLE ÁLTAL ALKALMAZOTT DÍJTÉTELEK TÜKRÖZIK AZ ITT MEGHATÁROZOTT KORLÁTOZÁST.**

**A felelősség korlátozása**

A FELEK EGYIKE SEM TARTOZIK FELELŐSSÉGGEL SEMMILYEN KÖZVETETT VAGY KÖVETKEZMÉNYES KÁRÉRT, ILLETVE BÁRMILYEN ELMARADT HASZONÉRT VAGY BEVÉTELÉRT, ADATVESZTÉSÉRT, VALAMINT AZ ADATHASZNÁLAT LEHETŐSÉGÉNEK ELVESZTÉSÉÉRT. AZ ORACLE AZ ÖN MEGRENDELÉSÉBŐL SZÁRMAZÓ MAXIMÁLIS KÁRFELELŐSSÉGE BÁRMILYEN – AKÁR SZERZŐDÉSBE ÉRINTETT, AKÁR SZERZŐDÉSEN KÍVÜLI – KÁR ESETÉN NEM HALADHATJA MEG AZ ÖN ÁLTAL A JELEN MEGÁLLAPODÁS ALAPJÁN FIZETETT DÍJAK ÖSSZEGÉT, ÉS AMENNYIBEN AZ ILYEN KÁR A SZOLGÁLTATÁSOK ÖN ÁLTALI HASZNÁLATÁBÓL ERED, E KÁRFELELŐSSÉG NEM HALADHATJA MEG A KÁRFELELŐSSÉG ALAPJÁT KÉPEZŐ PROBLÉMÁS TECHNIKAI SZOLGÁLTATÁSÉRT ÖN ÁLTAL AZ ORACLE-NEK FIZETETT DÍJAK ÖSSZEGÉT. AZ ORACLE ÁLTAL ALKALMAZOTT DÍJTÉTELEK TÜKRÖZIK AZ ITT MEGHATÁROZOTT KORLÁTOZÁST.

A Hyperion fő megállapodása szerint eszközölt megrendelések esetében a megrendelt technikai támogatási szolgáltatásokra továbbá az alábbi feltételek is vonatkoznak:

**Titoktartás, bizalmas információk védelme**

A jelen megállapodás folytán a felek hozzájuthatnak olyan információkhoz, amelyek a felek közti bizalmas információknak tekintendők („Bizalmas információk”). A felek megállapodnak abban, hogy csak olyan információkat bocsátanak egymás rendelkezésére, amelyek a jelen megállapodásban foglalt kötelezettségeik teljesítéséhez szükségesek. Csak az olyan információk tekinthetők bizalmas információknak, amelyek a jelen megállapodásba foglalt feltételekre és díjakra vonatkoznak, vagy amelyek egyértelműen „bizalmasként” lettek minősítve az átadásuk időpontjában.

A bizalmas információk körébe nem tartoznak bele a következő információk: (a) amelyek szabadon felhasználhatók – vagy azzá válnak – úgy, hogy ez nem a másik fél tevékenységének vagy mulasztásának tudható be; (b) amelyek közlésük előtt a másik fél jogszerű birtokában voltak, és amelyeket a másik fél sem közvetlenül, sem közvetve nem a közlő féltől szerzett; (c) amelyeket egy harmadik fél törvényesen közölt a másik féllel a további közlés korlátozása nélkül; vagy (d) amelyeket a másik fél önállóan hozott létre.

A felek megállapodnak abban, hogy egymás bizalmas információit az átadásukat követő három éven át titokban tartják. A felek emellett abban is megállapodnak, hogy bizalmas információkat csak azoknak az alkalmazottainak



vagy megbízottaiknak fedik fel, akiket köteleznek a jogosulatlan közlés megakadályozására. A jelen megállapodásból eredő vagy azzal kapcsolatos jogvitában, illetve törvényben előírt hatósági adatszolgáltatás céljából a felek a jelen a megállapodásban, illetve az annak alapján leadott megrendelésekben foglalt feltételeket és árakat más illetékesek tudomására hozhatják.

### **Technikai támogatás fejlesztői, bemutató és végfelhasználói licencekre**

A fejlesztői, és/vagy bemutató licencek technikai támogatásának biztosítása az Ön Oracle PartnerNetwork tagságán keresztül történik. Mielőtt technikai támogatást nyújtana végfelhasználó felé licenelt programokhoz, a fejlesztői és/vagy bemutató licencek technikai támogatása mellé ezekhez a programokhoz is technikai támogatást kell vásárolni az Oracle-tól és a támogatást mindaddig érvényben kell tartani, amíg a Ön támogatást nyújt végfelhasználója felé.

## **Az Oracle Technikai Támogatási Szintjei**

### **Szoftverfrissítési és licenctámogatás (Software Update License & Support)**

Az Oracle Terméktámogatás életciklus Premier Támogatása alá tartozó programokhoz Szoftverfrissítési és licenctámogatást biztosítunk, amely a következőket foglalja magában:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők, kritikus javítások frissítései;
- Adó-, jogi-, és szabályozó-frissítések;
- Frissítési szkriptek;
- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival;
- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;
- Segítség technikai problémákhoz a nap 24 órájában, a hét minden napján;
- Hozzáférés a „My Oracle Support”, a FatWire Software Support Center és a GoAhead Software Support Portal nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben;
- A MySQL Classic Edition Annual Subscription, a MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, a MySQL Enterprise Edition Annual Subscription és a MySQL Standard Edition Annual Subscription („MySQL előfizetés”) jelenlegi engedélyesei igénybe vehetik a szoftverfrissítési és licenctámogatást (SULS) a MySQL Community Edition vonatkozásában\*, azzal a különbséggel, hogy a MySQL Community Edition esetében a SULS nem terjed ki semmilyen frissítésre. A MySQL Community Edition esetenként nem tartalmazza a MySQL előfizetésben található programok minden szolgáltatását és funkcióját. (\*A Community Edition a GPL. licenc alapján licenelt MySQL-t jelöli.)
- Az Oracle VM VirtualBox Enterprise, Szoftverfrissítési és licenctámogatás (Software Update License & Support, SULS) kizárólag az itt megadott platformokra korlátozódik. Nem áll rendelkezésre SULS az Oracle VM VirtualBox Enterprise kísérleti jellegű funkcióihoz, amelyet az itt található Oracle VM VirtualBox felhasználói kézikönyv határoz meg.
- A FatWire Software programok esetében a webes támogatás a FatWire Software Support Center központon keresztül biztosított. A GoAhead Software program esetében a webes támogatás a GoAhead Software Support Portal portálon keresztül biztosított. Minden egyéb Oracle program esetében a webes támogatás a My Oracle Support platformon keresztül biztosított.

A Database Firewall és a Database Firewall Management Server programokhoz tartozó szoftverfrissítési és licenctámogatás a következő elemeket tartalmazza:

- a fent ismertetett szoftverfrissítési és licenctámogatást azzal a különbséggel, hogy az Oracle Linuxot érintő javításokra az alábbi 1. megjegyzésben foglalt korlátozás vonatkozik;
- nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz;
- hardvertanúsítási<sup>2</sup> szolgáltatás;
- üzleti szempontból ésszerű erőfeszítések megtétele a hibajavítások<sup>1</sup> visszaporolására az elmúlt 6 (hat) hónapban az Oracle által kiadott Oracle Linux programok vonatkozásában, a <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html> címen elérhető visszaporítási menetrend (Backport Schedule) alapján.

**Megjegyzés:**

1. Az Oracle kizárólag az Oracle Linux program bizonyos verzióhoz biztosít hibajavítást; az ilyen verziók listája a következő címen érhető el: <http://linux.oracle.com/supported.html>.
2. A hardvertanúsítás az attól a naptól számított első 4 (négy) évben áll rendelkezésre, amelyen az Oracle Linux program valamely verziója általánosan elérhetővé válik. A 4 (négy) év elteltével a hardvertanúsítást az Oracle a saját belátása szerint jogosult, azonban nem köteles biztosítani.

A korlátozott Szoftverfrissítési és licenctámogatás az alábbiakat tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők, kritikus javítások frissítései;
- szervizkérelmek fogadása a szokásos munkaidőben;
- a szervizkérelmek online naplózásának lehetősége a következő hivatkozás alatt meghatározott feltételek mellett: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html>
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A korlátozott szoftverfrissítési és licenctámogatás elérhető a FatWire Software programokhoz. A korlátozott szoftverfrissítési és licenctámogatás a következő elemeket tartalmazza:

- programfrissítések, javítások és kritikus programjavítások;
- frissítési szkriptek;
- fő termék- és technológiaverziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartási verziókat, a válogatott funkcióspecifikus verziókat és a dokumentációk frissítéseit;
- szervizkérelmek fogadása a szokásos munkaidőben;
- a szervizkérelmek online naplózásának lehetősége a következő hivatkozás alatt meghatározott feltételek mellett: <http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/fatwire/support-459772.html>
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A korlátozott szoftverfrissítési és licenctámogatás elérhető a GoAhead Software programokhoz. A korlátozott szoftverfrissítési és licenctámogatás a következő elemeket tartalmazza:

- programfrissítések, javítások, biztonsági értesítések és kritikus programjavítások;
- fő termék- és technológiaverziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartási verziókat, a válogatott funkcióspecifikus verziókat és a dokumentációk frissítéseit;
- a szervizkérelmek online naplózásának lehetősége a következő hivatkozás alatt meghatározott feltételek mellett: <http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/goahead/support-1373497.html>
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html> link-en elérhető Oracle Financial Services Software („OFSS”) Technikai Támogatási Irányelvek értelmében, az OFSS termékvonalra Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatást biztosítunk.

**Meghosszabbított Támogatás (Extended Support)**

Bizonyos Oracle-programok esetében Meghosszabbított Támogatást biztosítunk a programok Premier Támogatásának megszűnése után. Amennyiben biztosítunk Meghosszabbított Támogatást, az általában a Premier Támogatás megszűnése után 3 évig vehető igénybe, kizárólag a program legutolsó javítócsomag-verzióhoz.

Az Oracle Terméktámogatás életciklusának Meghosszabbított Támogatás fázisában lévő termékekhez Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatást biztosítunk az Oracle Linux és a Java SE programverziók esetében, az alábbi korlátozásokkal:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők;
- Adó-, jogi-, és szabályozó-frissítések;
- Frissítési szkriptek;
- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;

- Segítség technikai problémákhoz a nap 24 órájában, a hét minden napján;
- Hozzáférés a My Oracle Support és/vagy a FatWire Software Support Center nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Meghosszabbított Támogatás NEM tartalmazza:

- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival

Oracle Linux – Az Oracle Linux programokhoz nem áll rendelkezésre Meghosszabbított Támogatás.

Java SE – A Meghosszabbított Támogatással elérhető Java SE programverziókhoz a következőkre korlátozott Java SE támogatás vehető igénybe:

- hibajavítások, biztonsági javítások és kisebb frissítések;
- frissítési eszközök;
- szervizkérelmek fogadása a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

### Fenntartó Támogatás

A Premier Támogatás megszűnése után úgynevezett Fenntartó Támogatás igényelhető. Azon program verziókhoz, melyekhez Fenntartó Támogatás igényelhető, Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás Szolgáltatást biztosítunk az Oracle Linux és a Java SE programverziók esetében az alábbi korlátozásokkal:

- (i) A Premier Támogatás időszakában, (ii) illetőleg a Meghosszabbított Támogatással rendelkező ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás időszakában létrehozott (meglévő) programfrissítések, hibajavítások, biztonsági figyelmeztetők és kritikus hibajavítások. A Meghosszabbított Támogatással nem rendelkező, de Fenntartó Támogatást vásárló ügyfelek az előző szakasz (i) alpontjában meghatározott elemeket kapják; a (ii) alpontban meghatározottakat csak a Meghosszabbított Támogatás időszakának lejártát követően;
- A Premier Támogatás időszakában kiadott adó-, jogi-, és szabályozó-frissítések;
- A Premier Támogatás időszakában kiadott frissítési szkriptek;
- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;
- Segítség technikai problémákhoz – üzletileg elfogadható alapon - a nap 24 órájában, a hét minden napján;
- Hozzáférés a „My Oracle Support” és/vagy a FatWire Software Support Center nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Fenntartó Támogatás NEM tartalmazza a következő szolgáltatásokat:

- Új frissítések, hibajavítások és biztonsági figyelmeztetők;
- Új adó-, jogi, és szabályozó frissítések;
- Új frissítési szkriptek;
- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival.
- A „Súlyossági szintek” pontban alább részletezett 24 órás elkötelezettség és válaszadás irányelvek 1-es súlyossági szintű problémákhoz;
- Korábban kiadott javítások, vagy frissítések, melyeket Oracle a továbbiakban már nem támogat.

Oracle Linux – Fenntartó Támogatásra jogosult Oracle Linux programverziókhoz a következőkre korlátozott szoftverfrissítési és licenctámogatás vehető igénybe:

- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;

- nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz;
- a Premier Support időszak során kiadott program- és hibajavításokhoz, valamint biztonsági értesítésekhez való hozzáférés.

Az Oracle Linux programok Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következő elemeket:

- hardvertanúsítás;
- hibajavítások visszajelzése;
- új program- és hibajavításokhoz, valamint biztonsági értesítésekhez való hozzáférés.

Java SE – Fenntartó Támogatással elérhető programverziókhoz a következőkre korlátozott Java SE támogatás vehető igénybe:

- (i) a Premier Támogatás időszaka, illetve (ii) a Meghosszabbított Támogatást megvásárló ügyfelek esetén a Meghosszabbított Támogatás időszaka során kiadott kisebb frissítések, valamint hiba- és biztonsági javítások. A Java SE Meghosszabbított Támogatással nem rendelkező, de Java SE Fenntartó Támogatást vásárló ügyfelek az előző szakasz (i) alpontjában meghatározott elemeket kapják; a (ii) alpontban meghatározottakat csak a Meghosszabbított Támogatás időszakának lejártát követően;
- a Premier Támogatás időszaka során kiadott frissítési eszközök;
- üzleti szempontból ésszerű mértékű segítségnyújtás a szervizkérelmek alapján a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Java SE programverziók Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következő elemeket:

- új kisebb frissítések, valamint hiba- és biztonsági javítások;
- új frissítési eszközök;
- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási útmutatók az 1. súlyossági szinthez tartozó szervizkérelmek esetén (a súlyossági szint meghatározását lásd alább);

olyan korábban kiadott javítások és frissítések, amelyeket az Oracle már nem támogat.

Tekintettel arra, hogy az Oracle termék élettartam Fenntartó Támogatás fázisában lévő verziók nem teljes körűen támogatottak, a rendelkezésre álló információk és erőforrások ezen verziókhoz korlátozottak lehetnek.

A hardver rendszerek elérhetőségei az ilyen programverziók futtatásához szintén korlátozottak lehetnek.

### **Elsőbbségi Támogatás (Priority Service)**

Az Elsőbbségi Támogatást az Oracle terméktámogatás életrajzi Premier Támogatás, Meghosszabbított Támogatás, vagy Fenntartó Támogatás fázisában lévő termékekre biztosítjuk.

Az Elsőbbségi Támogatás az alábbi szolgáltatás elemeket tartalmazza:

- Technikai segítségkérés visszajelzés irányelvek: Ésszerű erőfeszítések megtétele a technikai segítség-kérés megválaszolására a következő szempontok szerint:
  - o Az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a 1 órán belül megválaszolásra kerül (7X24 órában);
  - o A 2-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a 2,5 órán belül megválaszolásra kerül – helyi munkaidő szerint;
  - o A 3-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a a következő helyi munkanapon megválaszolásra kerül;
  - o A 4-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a a következő helyi munkanapon megválaszolásra kerül,
- Az 1-es és 2-es súlyossági szintű technikai segítségkérések időalapú belső eskalációja;
- Egy kijelölt, Önnel helyi nyelven kommunikáló Oracle Szolgáltatás Felelős („Oracle Service Delivery Manager” – „SDM”), aki a bejelentett 1-es súlyossági szintű és közös megállapodás szerint 2-es súlyossági szintű problémák (együttesen „kritikus problémák”) kezeléséhez nyújt segítséget az alábbiak szerint:
  - o Meghatározza a segítségkérések prioritásait;
  - o A kritikus problémák megoldásának elősegítése érdekében koordinálja az Oracle támogatás szolgáltatás biztosításában résztvevő virtuális csapatot, beleértve az Ön ügyfél kapcsolattartóit;
  - o A kritikus problémák megoldása érdekében meghatározza a felelősségi köröket, az elsődleges feladatokat, és kapcsolódó teendőket,;

2. sz. melléklet  
-sekhez

## 2. sz. melléklet

- o Az Ön kérésére, segítséget nyújt az Oracle Támogatás által kezelt segítség kérésekkel kapcsolatos bizonyos feladatok végrehatásában;
  - o Monitorozza a virtuális csapat tevékenységét és szükség szerint eskalálja a kritikus problémákat az Oracle Supporton belül és/vagy az Ön vezetősége felé.
  - o Szükség szerint megszervezi a kommunikációt a csoport tagjai között;
  - o Az Ön ügyfél kapcsolattartóit és felsővezetését tájékoztatja a kritikus problémák állapotáról.
- Elsőbbségi válaszadás az Oracle Termék Fejlesztő csoportjától a segítségkérésben azonosított termékhibákra (bugokra) vonatkozóan;
  - Havi segítségkérés (SR) felülvizsgálat;
  - Közös Kapcsolattartói és Eskalációs Útmutató;
  - Környezeti Konfiguráció Útmutató;
  - Ügyfél-specifikus webportál nonstop elérhetősége;
  - Szolgáltatás felülvizsgálat negyedévenként;
  - Előre felvett tájékoztató szeminárium;
  - Az Elsőbbségi Támogatással rendelkező Ügyfelek számára biztosított, az Oracle által támogatott eseményekhez való elsőbbségi hozzáférés;
  - Havi angol nyelvű Web-konferencia lehetőség Oracle-vezetőkkel és/vagy Oracle-termékek technológiai szakértőivel;

Oracle ideiglenesen, vagy véglegesen más Oracle Szolgáltatás Felelőst is megjelölhet, bár minden ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy minimalizálja az Ön Oracle Szolgáltatás Felelősének helyettesítését, vagy lecserélését. Az Ön előzetes hozzájárulása nélkül az Oracle nem jelöl olyan Szolgáltatás Felelős, aki nem beszél az Ön anyanyelvén.

Az Ha Elsőbbségi Támogatást vásárol, Ön köteles fenntartani egy hatályos szoftverfrissítési és licenctámogatási szerződést az adott licenccsomag valamennyi olyan licencére, amelyre Elsőbbségi Támogatást szerzett. Amennyiben Ön folyamatosan fenntartotta Szoftverfrissítési és licenctámogatás szerződését az adott licenccsomagra, az Elsőbbségi Támogatás igénybevételéhez nem szükséges a licenccsomag átváltása a jelenlegi licenctárhelyre.

Az Elsőbbségi Támogatás megújításának díja az Elsőbbségi Támogatásra a megújítás időpontjában érvényes árképzési előírásokon alapulnak. Az éves technikai támogatási díjakra megállapított maximális szerződéses mérték, így például a szoftverfrissítési és licenctámogatás nem vonatkozik az Elsőbbségi Támogatásra, kivéve ha azt az Ön szerződése kifejezetten tartalmazza.

A fentebb említett Újraaktiválási irányelvek nem vonatkoznak az Elsőbbségi Támogatásra.

Az Elsőbbségi Támogatást nem minden programhoz biztosítjuk. A szolgáltatás elérhetőségéről kérjük, tájékozódjon a helyi Támogatás Értékesítés Képviselőnél!

### **Elsőbbségi „Service Desk”**

2011. szeptember 28-tól nem rendelhető az Elsőbbségi „Service Desk”. Ha Ön jelenleg ezen szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel rendelkezik, akkor azt az érvényben lévő támogatási időszak végéig veheti igénybe. Az Elsőbbségi „Service Desk” szolgáltatás nem újítható meg.

Az Elsőbbségi „Service Desk” az Oracle terméktámogatási életciklus Premier Támogatás, Meghosszabbított Támogatás, vagy Fenntartó Támogatás fázisában lévő termékekre biztosítjuk.

Az Elsőbbségi „Service Desk” az alábbi szolgáltatás elemeket tartalmazza:

- Technikai segítségkérés (SR- Service Request) elsőbbségének biztosítása: A Premier Támogatást igénybe vevő ügyfelek által benyújtott technikai segítségkérés elsőbbséget élvez az azonos súlyossági szinten bejelentett problémáival szemben;
- Technikai segítségkérés visszajelzés irányelvek: Ésszerű erőfeszítések megtétele a technikai segítségkérés megválaszolására a következő szempontok szerint:
  - o Az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a 1 órán belül megválaszolásra kerül (7X24 órában);
  - o A 2-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a 2,5 órán belül megválaszolásra kerül – helyi munkaidő szerint;

- o A 3-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a a következő helyi munkanapon megválaszolásra kerül;
- o A 4-es súlyossági szintű technikai segítségkérések 90 %-a a következő helyi munkanapon megválaszolásra kerül,
- Az 1-es és 2-es súlyossági szintű technikai segítségkérések időalapú belső eszkalációja;
- Angolul kommunikáló Oracle Szolgáltatás Felelősök elérhetősége („Oracle Service Delivery Manager” – „SDM”) aki a bejelentett 1-es súlyossági szintű és közös megállapodás szerint 2-es súlyossági szintű problémák (együttesen „kritikus problémák”) kezeléséhez nyújtanak segítséget az alábbiak:
  - o Meghatározza a segítség kérések prioritásait;
  - o A kritikus problémák megoldásának elősegítése érdekében koordinálja az Oracle támogatás szolgáltatás biztosításában résztvevő virtuális csapatot, beleértve az Ön ügyfél kapcsolattartóit;
  - o A kritikus problémák megoldása érdekében meghatározza a felelősségi köröket, az elsődleges feladatokat, és kapcsolódó teendőket,;
  - o Az Ön kérésére, segítséget nyújt az Oracle Támogatás által kezelt segítség kérésekkel kapcsolatos bizonyos feladatok végrehátásában;
  - o Monitorozza a virtuális csapat tevékenységét és szükség szerint eszkalálja a kritikus problémákat az Oracle Support-on belül és/vagy az Ön vezetősége felé.
  - o Szükség szerint megszervezi a kommunikációt a csoport tagjai között;
  - o Az Ön ügyfél kapcsolattartóit és felsővezetését tájékoztatja a kritikus problémák állapotáról.
- Elsőbbségi válaszadás az Oracle Termék Fejlesztő csoportjától a segítségkérésben azonosított termékhibákra (bugokra) vonatkozóan;
- Havi segítség kérés (SR) felülvizsgálat;
- Közös Kapcsolattartói és Eszkalációs Útmutató;
- Környezeti Konfiguráció Útmutató;
- Ügyfél-specifikus webportál nonstop elérhetősége;
- Szolgáltatás felülvizsgálat negyedévenként;
- Előre felvett tájékoztató szeminárium;
- Az Elsőbbségi „Service Desk” rendelkező Ügyfelek számára biztosított, az Oracle által támogatott eseményekhez való elsőbbségi hozzáférés;
- Havi angol nyelvű Web-konferencia lehetőség Oracle-vezetőkkel és/vagy Oracle-termékek technológiai szakértőivel;

Az Elsőbbségi „Service Desk” igénybevitelének feltétele, hogy az adott licenc-csomagra érvényes Szoftverfrissítési és licenctámogatással rendelkezzen. Amennyiben Ön folyamatosan fenntartotta Szoftverfrissítési és licenctámogatási szerződését az adott licenccsomagra, az Elsőbbségi „Service Desk” igénybeviteléhez nem szükséges a licenc-csomag átváltása a jelenlegi licenctermékére.

A fentebb említett Újraaktiválási irányelvek nem vonatkoznak az Elsőbbségi „Service Desk”.

Az Elsőbbségi „Service Desk” nem minden programhoz biztosítjuk. A szolgáltatás elérhetőségéről kérjük, tájékozódjon a helyi Támogatás Értékesítés Képviselőnél!

### **Az Eseti Szerver Támogatás Csomag (Incident Server Support Package)**

Az Oracle Eseti Támogatás Csomag Webalapú technikai szolgáltatás, amely szerverenként 10 esetben biztosít technikai támogatást mindaddig, amíg a Premier Támogatás elérhető az Ön licenceire. Egy programhoz Eseti Szerver Támogatás csak a programlicenc megvásárlásakor rendelhető és amennyiben megrendelésre került, a további támogatási időszakokra meghosszabbítható.

Az Eseti Szerver Támogatás Csomag nem tartalmaz frissítéseket, nem használható és nem értékesíthető semmilyen más támogatási szolgáltatás-termékkel együtt. Amennyiben Ön Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatásra tart igényt, az újraaktiválás napjától az Oracle 'Támogatás Folyamatosságának Újraaktiválása' alapelvei irányadók. Az Eseti Szerver Támogatás Csomag az alábbiakban korlátozott termékcsomagokra igényelhető, bármely platformon:

- *Oracle Database Server Support Csomag:* Oracle Database Server Enterprise Edition, Oracle Database Server Standard Edition, Oracle Database Server Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters, Advanced Compression termékekhez

- *Oracle Application Server Support Csomag*: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One termékekhez

Az Eseti Szerver Támogatás Csomag a megrendeléstől számított egy éves periódusra érvényes. A periódus végéig fel nem használt technikai segítségkérések igénybevételének joga elvész. A My Oracle Support-hoz való hozzáférés lehetősége az utolsó bejelentett technikai probléma (SR) lezárásakor megszűnik. Amennyiben egy technikai segítségkérés szoftverhiba kijavításával kapcsolatos, az nem számít bele az összesen 10 technikai segítségkérésbe.

Az Eseti Szerver Támogatás a következőket tartalmazza:

- Hozzáférés a My Oracle Supporthoz (24 X. 7 Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentés lehetőségét;
- Hozzáférés a letölthető szoftverjavításokhoz, javítókészletekhez.

#### **Oracle Java fejlesztőeszközök támogatása**

Az Oracle Java fejlesztőeszközök támogatása a következő programokhoz vehető igénybe: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack az Eclipse platformhoz és Oracle JDeveloper (2005. június 28-a utáni letöltések az Oracle Technology Network webhelyről). Ha megvásárolja az Oracle Java fejlesztőeszközök támogatását, az összes fenti programhoz igénybe veheti a támogatást.

Az Oracle Java fejlesztőeszközök támogatása a következő elemeket tartalmazza:

- Programjavításokhoz és hibajavításokhoz való hozzáférés
- Segítség technikai problémákhoz a nap 24 órájában, a hét minden napján;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét.;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Az Oracle Java fejlesztőeszközök támogatása nem tartalmazza az új programverziókhoz kiadott frissítéseket.

#### **Oracle Solaris fejlesztőeszközök támogatása**

Az Oracle Solaris fejlesztőeszközök támogatása a következő programokhoz vehető igénybe: Oracle Solaris Studio és Oracle Solaris Studio Express. Ha megvásárolja az Oracle Solaris fejlesztőeszközök támogatását, az összes fenti programhoz igénybe veheti a támogatást.

Az Oracle Solaris fejlesztőeszközök támogatása a következő elemeket tartalmazza:

- programjavításokhoz és hibajavításokhoz való hozzáférés;
- szervizkérelmek fogadása a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Az Oracle Solaris fejlesztőeszközök támogatása nem tartalmazza az új programverziókhoz kiadott frissítéseket és az Oracle Solaris frissítésekhez, hibajavításokhoz és programjavításokhoz való hozzáférést.

#### **Java SE támogatás**

A Java SE támogatás a Java SE programverziókhoz vehető igénybe. A Java SE támogatás a következő elemeket tartalmazza:

- hibajavítások, biztonsági javítások és kisebb frissítések;
- frissítési eszközök;
- szervizkérelmek fogadása a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Ha megvásárolja a Java SE támogatást, a fenti szolgáltatásokkal más, külön megvásárolt licencek támogathatók. A fenti szolgáltatások részeként kapott hibajavításokat, biztonsági javításokat és kisebb javításokat a vonatkozó

licencszerződés feltételei szerint biztosítjuk, amelyeket Ön elfogadott a Java SE program letöltésével és/vagy telepítésével.

### **OpenOffice.org Premier Támogatás**

Az OpenOffice.org Premier Támogatás 2011. április 15-ét követően nem rendelhető meg. Ha jelenleg élő szerződése van az OpenOffice.org Premier Támogatásra, akkor továbbra is igénybe veheti az OpenOffice.org Premier Support szolgáltatásokat, de kizárólag a folyamatban lévő támogatási időszak lejártáig. Az OpenOffice.org Premier Támogatás nem hosszabbítható meg.

Az OpenOffice.org Premier támogatás az OpenOffice.org programokhoz vehető igénybe. Az OpenOffice.org Premier Támogatás a következő elemeket tartalmazza:

- programfrissítések és javítások;
- szervizkérelmek fogadása a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz.

### **Lustre támogatás**

A Lustre támogatást azok az ügyfelek vehetik igénybe, akik megvásárolták a Lustre 1.6-os és 1.8-as verzióját. A Lustre támogatás a következő elemeket foglalja magában:

- program- és hibajavításokhoz, valamint biztonsági értesítésekhez és frissítésekhez való hozzáférés;
- szervizkérelmek fogadása a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét.

A Lustre támogatás nem tartalmazza a következő elemet:

- frissítések más Lustre programverziókra.

### **Segítségkérés Támogatási Csomagok (Service Request Packages)**

A Segítségkérés Támogatási Csomagok az Oracle Partneri Hálózat (Oracle Partner Network) tagjai számára érhetők el.

A Segítségkérés Támogatási Csomagok Web-alapú technikai támogatást biztosítanak 10, vagy 25 segítségkérés (Service Request) esetére, nem tartalmaz frissítéseket és nem elérhető minden programra. A szolgáltatás elérhetőségének részleteit kérje az OPN Központtól (<http://partner.oracle.com/>).

A Segítségkérés Támogatási Csomagok a megrendeléstől számított egy éves periódusra érvényesek. A (i) a támogatási periódus végéig, vagy (ii) amennyiben az OPN tagság nem kerül meghosszabbításra, az OPN tagság időszakának végéig fel nem használt technikai segítségkérések igénybevételének joga elvész. A segítségkérés bejelentésének lehetősége az utolsó bejelentett technikai probléma (SR) lezárásakor megszűnik.



## Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések

Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatásunk az Oracle termék életciklus Fenntartó Támogatás szakaszában lévő programokhoz érhető el. Ügyfeleink, akik Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatást igényelnek, az Oracle Payroll alkalmazáshoz az adott adóévre történő frissítését kapják.

Az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések igényléséhez az Ön érvényes Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatással kell rendelkezzen az adott licencekre. Amennyiben Ön folyamatosan fenntartotta Szoftverfrissítési és licenctámogatási szerződését az adott licencekre, az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatás igénybevételéhez nem szükséges a licenc-csomag átváltása a jelenlegi licenckémetikára. Az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatást a My Oracle Supporton keresztül biztosítjuk.

Amennyiben biztosítunk Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatást, az a vonatkozó Oracle programokra a Fenntartó Támogatás elérhetőségétől számított maximum két (2) évig terjedően igényelhető. Az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatásra nem vonatkozik a fentebb említett Újraaktiválási irányelv. Az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatás nem érhető el nem minden országban és minden programra. A szolgáltatás elérhetőségéről kérjük, tájékozódjon a helyi Támogatás Értékesítés Képviselőnél!

### Oracle Linux Támogatási Szolgáltatások

Az Oracle Vállalati Linux Támogatási szolgáltatásokat kínál ügyfelei számára, függetlenül attól, hogy azok használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebb információt az Oracle Linux és Oracle VM Technikai Támogatásának Irányelvi dokumentum tartalmaz, mely a <http://www.oracle.com/support/policies.html> webcímen található.

### Oracle VM Támogatási Szolgáltatások

Az Oracle ügyfelei számára Oracle VM Támogatási szolgáltatásokat kínál, függetlenül attól, hogy azok használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebb információt a Vállalati Linux és Oracle VM Technikai Támogatásának Irányelvi dokumentum tartalmaz, mely a <http://www.oracle.com/support/policies.html> webcímen található.

### Exadata Támogatási Szolgáltatások

Az Oracle támogatási szolgáltatásokat kínál az Exadata termékkörre. Az elérhető szolgáltatásokról bővebb információ az Exadata Technikai Támogatásának Irányelvi dokumentum tartalmaz, mely a <http://www.oracle.com/support/policies.html> webcímen található.

### A Sun-szoftverekre vonatkozó technikai támogatási szolgáltatások

Az Oracle korlátozott ideig rendelkezésre bocsát bizonyos szoftvertechnikai támogatási szolgáltatásokat, amelyeket korábban a Sun Microsystems kínált. Ezek a technikai támogatási szolgáltatások a Sun-szoftverekre vonatkozó technikai támogatási előírások alapján vehetők igénybe. A szolgáltatásokkal kapcsolatban a következő címen szerezhet további információt: <http://www.sun.com/servicelist/>.

## My Oracle Support

A My Oracle Support-hoz való hozzáférést a My Oracle Support webhelyen közzétett használati feltételek szabályozzák. A használati feltételeket az Oracle bármikor egyoldalúan módosíthatja. Ezen feltételek másolatát kérésre rendelkezésre bocsátjuk. A My Oracle Support szolgáltatást csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók vehetik igénybe.

A My Oracle Support jelenleg a következő Oracle programokhoz nem érhető el: Phase Forward, Datanomic, FatWire Software és GoAhead Software.

### FatWire Software Support Center

A következő előírás csak a FatWire Software programokra vonatkozik: A FatWire Software Support Center rendszerhez való hozzáférést a FatWire Software Support Center webhelyen közzétett használati feltételek

szabályozzák.. A használati feltételeket az Oracle bármikor egyoldalúan módosíthatja. Kérésre az Oracle elküldi a feltételeket tartalmazó dokumentumot. A FatWire Software Support Center szolgáltatást csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók vehetik igénybe.

### **GoAhead Software Support Portal**

A következő előírás csak a GoAhead Software programokra vonatkozik: a GoAhead Software Software Support A FatWire Software Support Center rendszerhez való hozzáférést a GoAhead Software Support Portal webhelyen közzétett használati feltételek szabályozzák.. A használati feltételeket az Oracle bármikor egyoldalúan módosíthatja. Kérésre az Oracle elküldi a feltételeket tartalmazó dokumentumot. A GoAhead Software Support Portal szolgáltatást csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók vehetik igénybe

### **Az Oracle Unbreakable Linux hálózata**

A Database Firewall és a Database Firewall Management Server programokhoz tartozó szoftverfrissítési és licenctámogatás és az OpenOffice.org Premier Támogatás tartalmazza az Oracle Unbreakable Linux hálózat szolgáltatást is.

### **A technikai támogatási szolgáltatások nyújtásához használt eszközök**

Az Oracle további olyan csoportmunka-eszközöket [pl. amelyek az Ön engedélyével lehetővé teszik, hogy az Oracle hozzáférjen az Ön számítógéprendszeréhez (pl. Oracle Web Conferencing)] és szoftvereszközöket (pl. a konfigurációs adatok gyűjtését és továbbítását lehetővé tevő eszközöket, pl. Oracle Configuration Manager) is biztosíthat, amelyek megkönnyítik a problémák megoldását. Az eszközök licencbe adása a My Oracle Support használati feltételei alapján történik, és arra az eszközökkel együtt átadott további feltételek vonatkozhatnak. Egyes eszközök arra szolgálnak, hogy adatokat gyűjtsenek az Ön számítógépes környezetének konfigurációjáról („eszközadatok”). Az eszközök nem gyűjtenek és tárolnak személyes adatokat és ezekhez nem férnek hozzá (kivéve a technikai támogatáshoz szükséges elérhetőségi adatokat), és ugyanez érvényes az Ön számítógépes környezetében található üzleti adatállományokra is. Az eszközök használatával Ön hozzájárul eszközadatainak az Oracle részére való továbbításához reaktív és proaktív technikai támogatási szolgáltatások nyújtása érdekében. Ezen túlmenően az Oracle felhasználhatja az eszközadatokat az Ön Oracle termékportfoliójának kezeléséhez kapcsolódó segítségnyújtásra, a licencek és szolgáltatások szabályszerűségének biztosítására és az Oracle termék- és szolgáltatáskínálatának fejlesztésére.

Előfordulhat, hogy egyes eszközöket időnként akár külön értesítés nélkül automatikusan kapcsolódjanak a hálózathoz. Ön felel a telekommunikációs átjáró biztosításáért, amelyen keresztül az eszközök adatkommunikációt folytatnak az Oracle-lel. Az eszközök használata teljesen önkéntes, azonban ezek hiányában előfordulhat, hogy az Oracle nem tud technikai támogatási szolgáltatást biztosítani Önnek.

Az Oracle által a technikai támogatási szolgáltatások nyújtásához jelenleg használt eszközökkel, valamint az összegyűjtött adatokkal és az adatok felhasználásával kapcsolatos további részleteket a globális ügyféltámogatás biztonsági eljárásrendje tartalmazza, amely a My Oracle Support webhelyen található meg. Az eszközökkel és az elérhetőségükkel kapcsolatos további részletekért az Oracle-értékesítőjéhez is fordulhat vagy hívja az Oracle helyi képviselőjét.

Amennyiben az Oracle kifejezetten arról tájékoztat az eszköz dokumentációjában, a technikai támogatási előírásokban, a megrendelési dokumentumban vagy a „readme” fájlban, hogy egy eszközre külön licenctételek vonatkoznak („külön feltételek”), az eszközhöz Ön a külön feltételek szerint férhet hozzá. Külön feltételek szerint licencbe vett, harmadik fél által biztosított szoftverekre vagy beágyazott szoftverekre (például Mozilla vagy LGPL) lehet szükség az eszközökhöz való hozzáféréshez vagy azok futtatásához az eszköz dokumentációjában vagy a „readme” fájlban leírtak szerint. Az Ön jogait a külön feltételek alapján licencbe vett eszközök vagy szoftverek vonatkozásában semmilyen módon nem korlátozza vagy érinti az Ön Oracle-lel kötött megállapodása.

## Globális Ügyfél Támogatás Biztonsági Szabályai

Oracle mélyen elkötelezett az általa biztosított technikai támogatási szolgáltatások biztonsága iránt. A standard technikai támogatási szolgáltatások biztosításakor Oracle a <http://www.oracle.com/support/policies.html> webhelyen megtekinthető Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Szabályainak betartásához ragaszkodik. A Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Szabályait Oracle tetszés szerint megváltoztathatja; azonban Oracle a technikai támogatás megfizetett időszakában a Biztonsági Szabályokban lefektetett biztonsági szintet nem csökkentheti. A változások a Változásjegyzékben (PDF) megtekinthetők.

Kérjük, vegyék figyelembe, hogy a Globális Ügyféltámogatás szolgáltatásai és rendszerei nem alkalmasak olyan speciális biztonsági ellenőrzések elvégzésére, amelyek bizonyos szenzitív adattípusok tárolásához vagy feldolgozásához elengedhetetlenek. Gondoskodjanak arról, hogy a rendszerbe ne kerüljön egészségügyi adat, vagy fizetési kártyával kapcsolatos adat, vagy más olyan szenzitív információ, amelyhez a Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Szabályaiban biztosított védelemnél fokozottabb védelem szükséges. A szenzitív adatoknak a rendszerbe bevitt adatok közül való eltávolításával kapcsolatban részletes útmutatót talál a My Oracle Support rendszerben: <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>.

## Súlyossági Szintek

Minden támogatott Oracle program esetében technikai segítségkérés az Oracle Web-alapú ügyféltámogató rendszerein keresztül, e-mail-en, vagy telefonon jelenthető be. A probléma súlyossági szintjét Ön és az Oracle választja meg az súlyosságiszint-meghatározások alapján:

### 1. súlyossági szint

A probléma az éles rendszer teljes leállítását okozza, vagy a probléma hatása olyan súlyos, hogy a munkát nem lehet érdemben folytatni. A szolgáltatás teljes mértékében kiesik, és mivel az adott funkció létfontosságú a vállalat számára, ezért a helyzet kritikusnak minősül. Az 1. súlyossági szintbe sorolt problémáknál általában fennáll az alábbiak valamelyike:

- Adatvesztés;
- Valamely létfontosságú dokumentált funkció nem működik;
- A rendszer bizonytalan időtartamokra lefagy, ami elfogadhatatlanná vagy bizonytalaná teszi a válaszidőt vagy az erőforrások elérését;
- A rendszer újraindítási kísérletek ellenére is ismételt „elszáll”.

A Datanomic szoftver-karbantartási és -frissítési szolgáltatás kivételével minden támogatott Oracle program esetében ésszerű erőfeszítéseket teszünk az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések egy (1) órán belül történő megválaszolására.

A Datanomic szoftver-karbantartási és -frissítési szolgáltatás esetében az 1. súlyossági szintbe tartozó szervizkérelmek esetén az Oracle minden ésszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy 10 (tíz) órán belül reagáljon a kérelemre.

A GoAhead Software programok esetében az Oracle az 1. súlyossági szintbe tartozó szervizkérelmek esetén minden ésszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy a 4 (négy) órán belül reagáljon

Az alábbiakban meghatározott esetek kivételével minden támogatott Oracle program esetében az Oracle Ügyfélszolgálat (OSS) a hét minden napján, napi 24 órában dolgozik a problémán, amíg sikerül elhárítani, vagy amíg jelentős javulást tud elérni. Önnek ezen időszak alatt a telephelyen vagy személyhívóval a napi 24 órás időszak alatt elérhető kapcsolattartót kell biztosítania, aki segít az Oracle Ügyfélszolgálatnak az adatgyűjtésben, a tesztelésben és a hibajavítások felrakásában. Arra kérjük Önt, hogy csak valóban indokolt esetben kérje az 1. súlyossági szintbe való besorolást, hogy elegendő erőforrás jusson az igazán súlyos helyzetek megoldására!

Az 1. súlyossági szintbe tartozó szervizkérelmek esetén a 24 órás rendelkezésre állás nem elérhető a FatWire Software programokhoz, a Datanomic programokhoz a Datanomic Software Maintenance & Upgrades támogatással, valamint a GoAhead Software programokhoz.

**2. súlyossági szint**

A probléma súlyos szolgáltatás-kiesést okoz. Nincs elfogadható kerülő megoldás, de a működés korlátozott mértékben folytatható.

**3. súlyossági szint**

A probléma a szolgáltatás kismértékű kiesését okozza, ami kellemetlenségeket okoz. A funkció rendelkezésre állásának visszaállítása kerülő megoldást igényelhet.

**4. súlyossági szint**

Szoftverével kapcsolatos információkérés, fejlesztési kérelem, vagy dokumentáció értelmezés kérés, melynek nincs hatása a szoftver működésére. Ön nem tapasztal szolgáltatás-kiesést. Az eredmény nem akadályozza a rendszer működését.

**E elérhetőségek**

Az egyes országokban hívható telefonszámokat az Oracle ügyfél-támogatási webhelyén, a <http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html> címen adtuk meg.