

2. sz. melléklet

A Technikai Támogatásra vonatkozó Irányelvek

Érvényes: 2009. április 24-től

BEVEZETŐ

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

A jelen Technikai Támogatásra Vonatkozó Irányelvek a korábbi PeopleSoft megállapodásokban „Szoftver Támogatás Szolgáltatások Feltételei és Kondíciói” néven, a korábbi Siebel megállapodásokban „Karbantartási Szolgáltatások Irányelvei” néven, a korábbi Hyperion megállapodásokban „Általános Karbantartási Program” néven, a korábbi Agile megállapodásokban „termék támogatás irányelvek”, a korábbi BEA megállapodásokban „Támogatási Szolgáltatások” irányelvek, a korábbi Haley megállapodásokban „Támogatási Karbantartási Megállapodás”, illetve a korábbi mValent megállapodásokban „Karbantartási és Technikai Támogatási Megállapodás” néven szerepelnek.

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

Az Oracle Támogató Szervezete által - az alábbiakban ismertetett támogatási szinteken - nyújtott 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 licenccel program támogatott verziójában vagy verzióiban lépnek fel, és e programok a programdokumentációban megadott, megfelelő hardveren és operációs rendszeren futnak, módosítatlan formában.

Az Oracle termékverzióiról, a támogatott platformokról – a Global Knowledge Software, Haley, és mValent programok kivételével – a Web Alapú Ügyféltámogató Rendszerek c. részben ismertetett Oracle Web alapú ügyféltámogató adnak felvilágosítást.

Az alábbi programok programok termékverzióiról és a támogatott platformokról írásban adunk felvilágosítást:

- Global Knowledge Software programok
- Haley programok
- mValent programok.

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

A technikai támogatás irányelveit az Oracle belátása szerint bármikor módosíthatja, azonban a támogatási periódus alatt a nyújtott szolgáltatások szintje lényegesen nem csökkenhet.

A változások a Változásjegyzékben (PDF) megtekinthetők.

A Támogatás feltételei

Támogatási díjak

A támogatás szolgáltatás 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, kivéve, ha a támogatási szerződés a lejárat napján, vagy korábban meghosszabbításra került.

Licencsomag

A licencsomag 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**. A fejlesztői, és marketing-licenck, amelyek az Oracle Partner Program keretén belül - vagy az Oracle Technology Network-ön keresztül - érhetők el, nem tartoznak a licencsomag meghatározása alá. A Crystal Ball programok esetében licencsomag 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 és Internet Application Server Java Edition
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite és WebLogic Application Grid.

A szolgáltatási szintek egyezőségi feltétele

Technikai támogatás rendelésekor minden az adott licencsomagba tartozó licenc támogatási szintje azonos kell, hogy legyen (pl.: Szoftverlicenc-frissítés és Támogatási szolgáltatás, vagy nem támogatott). Amennyiben Ön Meghosszabbított Támogatást vásárol, a Szoftverlicenc-frissítés és Támogatási szolgáltatást a teljes licencsomagra érvényben kell tartania; a Meghosszabbított Támogatás elérhetősége szerint amennyiben Ön bármely, adott verzióon használt licencre Meghosszabbított Támogatást vásárol, úgy minden, az adott verzióon lévő licencre Meghosszabbított Támogatást kell vásárolnia. Lehetőség van arra, hogy a licencsomagon belül az egyik részcsomag licencei ne legyenek támogatottak; a licencsomagot csökkenteni kell a nem támogatott licencek felmondásával. A licenc felmondását írásban rögzíteni kell.

A támogatás folyamatosságának újraaktiválása

Ha a technikai támogatás lejárt, vagy eredetileg sem rendelték meg, úgy a szolgáltatás elkezdésekor újraaktiválási díjat („reinstatement fee”) számítunk fel. Az újraaktiválási díj az utolsó fizetett támogatási díj 150 %-a, vagy ha az érintett programokra eredetileg nem rendelték meg a támogatást, a licencelt programok utolsó publikált technikai támogatás listaárának 150 %-a, csökkentve az újraaktiválás idején az Oracle Store-on közzétett általános kedvezményekkel, arányosítva a technikai támogatás megrendelésének dátuma és a támogatás megszűnésének dátuma (vagy a licenc megrendelés dátuma, ha a támogatást eredetileg nem rendelték meg) közötti időszakra. A megfelelő meghosszabbítás korrekciók alkalmazásra kerülnek. Az újraaktiválási időszakot követő évre további, a nem-támogatott időszak hossza alapján kalkulált további támogatási díj („go-forward támogatási díj”) ellenében technikai támogatás rendelhető. Amennyiben a nem-támogatott időszak 6 hónapnál rövidebb, a „go-forward támogatási díj” kalkulációjának alapja a támogatás újraaktiválásakor hatályban lévő utolsó publikált technikai támogatás listaára, csökkentve az alkalmazható általános kedvezményvel. Amennyiben a nem-támogatott időszak 6 hónapnál hosszabb, a „go-forward támogatási díj” számításának alapja az utolsó fizetett támogatási díj. Amennyiben a támogatás folytonosságának újraaktiválása nem a teljes licencsomagra történik, vagy a támogatás egy megrendelõn belüli licenck egy részcsomagjára kerül újraaktiválásra, az alábbi 'Licenck, vagy Támogatási Szint Csökkentése utáni Árazás' bekezdés irányelvei alkalmazandók. Az újraaktiválási díj és a „go-forward támogatási díj” kalkulációjában a megfelelő meghosszabbítás korrekciók figyelembe vételre kerülnek.

Licenck, vagy Támogatási Szint Csökkentése utáni Árazás

A szolgáltatás árazása a támogatási szint és a támogatni kívánt licencmennyiség alapján történik. Abban az esetben, ha egy megrendelõben a licenck egy részcsomagja felmondásra kerül, vagy a támogatás szintjét csökkenti az ügyfél, a megmaradó licenck 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 kerülõ licenckre az elõzõ idõszakban együttesen fizetett támogatási díjat és nem alacsonyabb a továbbra is támogatott licenckre az elõzõ idõszakban fizetett támogatási díjnal. Amennyiben a licencmegrendelõ, amelyrõl licencket mondanak fel, fix ár alkalmazását köti ki a további licenckrendelésekre vonatkozóan, minden a fix árazás szerint megrendelt további licenck támogatásának díját az Oracle Támogatásra vonatkozó aktuális árlistája és az általánosan kedvezmények figyelembevételével kalkuláljuk.

Egyéniesített Alkalmazás-csomag

Valamely egyéniesített alkalmazás-csomagba ágyazott egy adott program technikai support-ja nem szüntethetõ meg.

Nem támogatott programok

A nem támogatott programokkal rendelkező ügyfelek nem kapnak frissítéseket, karbantartó verziókat, programjavításokat, 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

Általános ajánlás szerint az Ön technikai kapcsolattartói az Ön vállalkozásának képzett képviselõi. A képzésnek tartalmaznia kell az alaptermékek ismeretét, illetõleg szükség szerint a megfelelõ kiegészítõ ismereteket, melyeket az adott feladat, implementációs fázis, speciális termékhasználat és/vagy migráció megkíván. A programok technikai támogatását illetõen kizárólag az Ön által megjelölt technikai kapcsolattartók jogosultak az Oracle Ügyfélszolgálatával való kapcsolattartásra. A támogatási szolgáltatás akadályoztatásának és megszakadásának megelőzése érdekében Önnek értesítenie kell az Oracle Ügyfélszolgálatát, ha más személynek adja át a technikai kapcsolattartói feladatkört.

A Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás megrendelésekor Ön licenccsomagonként egy elsõdleges 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 licenccím 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, 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 programlicencket rendelt, egyetlen programfrissítő példányt szállítunk. A programfrissítések letöltése, lemásolása és telepítése az Ön feladata.

Oracle Configuration Manager

Oracle bizonyos programjaihoz Oracle Konfiguráció Kezelő-t (OCM – Oracle Configuration Manager) biztosít. Az OCM egy eszköz, mely az Ön rendszerkonfigurációs adatainak összegyűjtését és Oracle felé történő átadását segíti annak érdekében, hogy technikai segítség kérésére hatékonyabban tudjunk válaszolni. Az OCM eszköz az internet-en keresztül kapcsolódik az Oracle-höz. A kapcsolódásról Ön nem kap külön értesítést. Ön kikapcsolhatja az OCM eszközt, azonban ezt nem támogatjuk, tekintettel arra, hogy ez akadályozhatja lehetőségeinket az Ön kiszolgálásában. Az eszközről bővebb információ található a <http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html> oldalon.

Az eszköz használatával Ön hozzájárul az Ön rendszerkonfigurációs adatai Oracle felé történő átadásához.

Az OCM nem ér el, gyűjt, vagy tárol semmilyen személyes azonosításra szolgáló információt (kivéve a technikai támogatás kapcsolattartó információt), vagy az Ön szoftverkörnyezetében tárolt üzleti adatfájl-okat. Szoftver eszközök által az Oracle-nek átadott konfigurációs adatok jelszóval védett helyeken lesznek tárolva. Az adatokat Oracle a technikai segítség kérések megoldásához illetőleg az Ön környezetéhez, a telepített programokhoz kapcsolódó ajánlásokhoz használja. Emellett, tekintettel arra, hogy a konfigurációs információk frissülnek, az adatokat Oracle annak érdekében használhatja, hogy segítse Önt Oracle termék portfóliójának kezelésében.

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 licenccímrendelő 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 - „Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás”)
- 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.

Szolgáltatás kínálat szerint a Premier Támogatást az Oracle program általános elérhetőségének napjától öt évig terjedően biztosítjuk, az alábbi megjegyzésben tett kivételekkel.

Termék-elérhetőség szerint bizonyos verziókra a támogatás további három évre meghosszabbítható a Meghosszabbított Támogatással.

Alternatívaként, a támogatás úgy nevezett Fenntartó Támogatással kiterjeszhető, melyet mindaddig biztosítunk, amíg Ön az Oracle licenceire a technikai támogatást fenntartja.

A mellékelt „Élettartam Támogatás Irányelvek: Szerver Technológiára” c. dokumentum tartalmazza azokat a szerver programokat, melyek az Élettartam Támogatás irányelv alá esnek.

A mellékelt „Élettartam Támogatás Irányelvek: Alkalmazásokra” c. dokumentum tartalmazza azokat az alkalmazás programokat, melyek az Élettartam Támogatás irányelv alá esnek.

A mellékelt „Élettartam Támogatás Irányelvek: Retail Alkalmazásokra” c. dokumentum tartalmazza azokat a Retail alkalmazás programokat, melyek az Élettartam Támogatás irányelv alá esnek.

Megjegyzések:

1. Az Élettartam Támogatás szabályai nem vonatkoznak az Active Reasoning, ContextMedia, Notiva, Sigma Dynamics, Haley programokra, valamint azokra a programokra, amelyek támogatás-megszüntetésének dátuma a OracleMetaLink-en már kihirdetésre került.

2. A PeopleSoft Enterprise termékekre, amelyek az előző 4 éves támogatási irányelv alapján visszavonásra kerültek, a Fenntartó Támogatás szolgáltatás mindaddig elérhető, amíg ezekre a programokra a technikai támogatást Ön fenntartja.

3. Adófrissítések és szabályozó változtatások* a PeopleSoft Enterprise és JD Edwards EnterpriseOne programokra a licenelt szoftver kiadásának dátumától számított 6 évig lesznek hozzáférhetőek a PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne, és JD Edwards World programokra. Frissítési szkriptek, új szoftverjavítások a legfrissebb verziókhoz a PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne és a JD Edwards World termékekre licenelt szoftver kiadásának dátumától számított öt (5) évig lesznek hozzáférhetőek.

**Adófrissítések és szabályozó változtatások azon frissítésekre vonatkoznak, amelyek olyan adó és/vagy szabályozó változásokra irányulnak, amelyek a PeopleSoft-szoftverek hasonló helyzetű licenctulajdonosai számára (amikor és amennyiben) általánosan elérhetőek.*

4. Az Oracle PeopleTools programok melyek egy alkalmazás program verzióval együtt kerültek megvásárlásra mindaddig támogatottak maradnak, amíg az adott alkalmazás program verzió is támogatott. A PeopleTools javításokat kisebb alverziókban, és patch-ekben szállítjuk; a patch-eket csak a jelenlegi kisebb alverziókban biztosítjuk. PeopleTools termék patch-ek és platform-hitelesítések egy alverzióhoz akkor készülnek, amikor az adott alverzió általánosan elérhetővé válik, és a következő alverzió általánosan elérhetőségének napjától számított 12 (tizenkét) hónapig lesz támogatott.

Technikai támogatás igénybevételéhez megkérhetjük, hogy tegyen fel egy PeopleTools alverzió frissítést annak érdekében, hogy harmadik fél által támogatott technológiák és termékek verzióihoz mindenkor aktualizált verzióval rendelkezzen.

5. Bizonyos Oracle Retail alkalmazások 11 verzió előtti program verzióihoz* korlátozott Premier Támogatást biztosítunk adott verzió általános elérhetőségétől számított hét évig. Azon Oracle Retail alkalmazásokhoz, melyekhez az Élettartam Támogatás nem elérhető, az Oracle Fenntartó Támogatást nyújt mindaddig, amíg Ön az adott programokra a technikai támogatást megújítja.

* korábban Retek, ProfitLogic és 360 Commerce

6. Azon támogatott Ügyfelek számára, akiknek Oracle Alkalmazás programjaik csak az Oracle 9i Adatbázis 9.2 verziójával működik együtt és ezek az Alkalmazás programok jelenleg Premier Támogatás, vagy Meghosszabbított Támogatás szakaszban vannak, az Oracle 9i Adatbázis 9.2 verziójára a Meghosszabbított Támogatás emelt díját a 2008. augusztus 1-től 2010. július 31-ig terjedő időszakra az Oracle elengedi. Ezen időszakban az így támogatott 9i Adatbázis 9.2 verzión futó alkalmazás programokhoz hozzáférhetők az általánosan rendelkezésre álló javítások és a kritikus javítások („CPU”-k) frissítései a Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatási (vagy bármely a Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás utódaként kínált technikai támogatás szolgáltatási) díj ellenében, további különdíj nélkül.

Az Oracle 9i Adatbázis 9.2 verzió hitelesített Alkalmazás programok listája megtekinthető a <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-certified-applications.pdf> dokumentumban.

7. Az Oracle E.Business Suite 11i9 verzió Fenntaró Támogatás szakaszának első évében az Oracle javítást biztosít az 1-es súlyossági szintű, éles üzemet érintő bug-okra. A jogszabályi frissítéseket 2008. évre a U.S. Tax Form 1099 frissítések kivételével biztosítjuk. Az Oracle E.Business Suite 11i9 verzió Fenntaró Támogatás szakaszának első éve: 2008. július 1 – 2009. június 30.

8. A Hyperion Pre-System 9 programokra Meghosszabbított Támogatást ajánlunk a 2008. Október 1-től 2009. Szeptember 30-ig terjedő időszakra. Erre az időszakra Oracle elengedi a Meghosszabbított Támogatás díját azon programoklicencekre, melyekre az Ügyfél „System 9 Enablement” díjat fizetett és amelyekre a technikai támogatás folyamatossága biztosított volt.

9. A PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 Meghosszabbított Támogatás szakasz lejárata kiterjesztésre került egy évvel, 2010. decemberről 2011. Decemberre.

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 Irányelv alá tartozó Premier Támogatásba sorolt programokra ez a jog nem vonatkozik.

Amennyiben a Global Knowledge Software, Haley, vagy mValent programok nem támogatottak, a támogatás megszűnéséről közvetlenül az Oracle Támogató szervezete értesíti Önt.

Minden más Oracle programra vonatkozó, a támogatás megszüntetésével kapcsolatos információ - beleértve a támogatás megszűnésének időpontját, a Meghosszabbított Támogatás és Fenntartó Támogatás lehetőségeinek részleteit, valamint az ajánlott migrációs utakat – a OracleMetaLink-en és a POINT Support Portal-on kerül közzétételre. A támogatás megszüntetéséről szóló értesítések változhatnak. A Global Knowledge Software Haley, és mValent programokat érintő támogatás megszüntetéséről szóló legfrissebb értesítéseket írásban megküldjük. Minden más Oracle program esetében támogatás megszüntetéséről szóló legfrissebb értesítéseket az Oracle szükség szerint teszi közzé a OracleMetaLink-en, és a POINT Support Portal-on.

Első és Másod Szintű Támogatás

Általános ajánlás szerint 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 fel kell vennie a kapcsolatot az Oracle-lel. A Másod Szintű Támogatás igénybevételéhez üzletileg elfogadható hozzáférést kell biztosítani, pl.: tárolt fájlokhoz, napló-fájlokhoz, vagy adatbázis kivonatokhoz. Az Oracle nem garantálja a másod szintű technikai támogatás teljesítését, amennyiben az Oracle kérésére a szükséges hozzáférést Ön nem biztosítja.

A Másod Szintű Támogatásnak minimálisan tartalmaznia 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 környezettel - beleértve az alkalmazásokat és platformokat – kell, hogy rendelkezzen. Amennyiben egy szállító termékeinek támogatását megszünteti, Önnek az aktuális minősített alkalmazásra, hardver platformra, framework-re, adatbázisra és/vagy operációs rendszer konfigurációra kell áttérnie ahhoz, hogy az Oracle támogatási szolgáltatását igénybe vehesse.

PeopleSoft és JD Edwards Verzió Információ

A PeopleSoft Enterprise és JD Edwards EnterpriseOne programokkal kapcsolatos verzió információ megtekinthető a mellékelt "PeopleSoft Enterprise és JD Edwards EnterpriseOne Alkalmazások Verzió Típusai" c. táblázatban.

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 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.

A PROBLÉMÁS SZOLGÁLTATÁSOK ÚJRA ELVÉGZÉSÉRE, VAGY AMENNYIBEN AZ ORACLE NEM TUDJA ÜZLETI SZEMPONIBÓL 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 TÖRVÉNYEKBE ENGEDÉLYEZETT MÉRTÉKIG KIZÁRÓLAGOSAK.

A felelősség korlátozása

A FELEK EGYIKE SEM TARTOZIK KÁRFELELŐSSÉGGEL SEMMILYEN KÖZVETETT, ELŐRE NEM LÁTHATÓ, KÜLÖNLEGES VAGY KÖVETKEZMÉNYES KÁRÉRT, BÜNTETŐ KÁRTÉRÍTÉSÉRT, ILLETVE BÁRMILYEN ELMARADT HASZONÉRT VAGY BEVÉTELÉRT, ADATVESZTÉSÉRT, VALAMINT AZ ADATHASZNÁLAT LEHETŐSÉGÉNEK ELVESZTÉSÉÉRT. AZ ORACLE AZ ÖN MEGRENDELÉSÉBŐL SZÁRMAZÓ MAXIMÁLIS KÁRFELELŐSSÉGE BÁRMILYEN – AKÁR

SZERZŐDÉSBEN 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 HASZNALATÁBÓL ERED, E KÁRFELELŐSSÉG NEM HALADHATJA MEG A KÁRFELELŐSSÉG ALAPJÁT KÉPEZŐ PROBLÉMÁS TECHNIKAI SZOLGÁLTATÁSÉRT ÖN ÁLTAL AZ ORACLE-NEK FIZETETT DÍJAK ÖSSZEGÉT.

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 alkalmazottaiknak 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 egy az Ön végfelhasználója felé licencelt programokhoz, a fejlesztői és/vagy bemutató licencek technikai támogatása mellé ezekhez a programokhoz is technikai támogatást kell vásárolni az Oracle-től és a támogatást mindaddig érvényben kell tartani, amíg a Ön támogatást nyújt végfelhasználója felé.

Az Oracle Támogatási Szintjei

A Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás (Software Update License & Support)

Az Oracle Terméktámogatás életciklus Premier Támogatása alá tartozó programokhoz Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk. A Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás az Oracle összes támogatási szolgáltatásának alapja, 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 OracleMetaLink-hez, vagy POINT Support Portal-hoz, vagy Global Support System-hez, vagy TOPdesk Support Portal-hoz (24 X 7, Web-alapú technikai támogató rendszerek), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét;

- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben (pl. segítség a támogatási azonosítók meghatározásában, segítség a OracleMetaLink, vagy Customer Connection rendszerbe való bejelentkezéshez stb.).
- A Primavera programok web-alapú támogatását a POINT Support Portal-on keresztül biztosítjuk. A Haley programok web-alapú támogatását a Global Support System-en keresztül biztosítjuk. Az MValent programok web-alapú támogatását a TOPdesk Support Portal-on keresztül biztosítjuk.
- Minden más Oracle program Web alapú támogatását - amennyiben arról nincs külön rendelkezés - a OracleMetaLink-en keresztül nyújtjuk.

A korábbi Retek, ProfitLogic, és 360 Commerce alkalmazások korai verzióira vonatkozó kivételes kikötések miatt bizonyos 11 előtti verziókra korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás szolgáltatást biztosítunk. A korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás szolgáltatás az alábbiakat tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások;
- Fő termék- és technológiai verziók;
- Segítség technikai problémákhoz a nap 24 órájában, a hét minden napján;
- Hozzáférés a OracleMetaLink-hez, (24 X 7, Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Kérjük, ellenőrizze az Oracle Retail táblázatban az Önt érintő verziók támogatását az „Élettartam Támogatás Irányelvek: Retail Alkalmazásokra” c. Dokumentumban.

A Moniforce webSensor Enterprise, és webProbe programokra korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk, mely a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők, kritikus javítások frissítései;
- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;
- Segítség technikai problémákhoz hétfőtől péntekig, ünnepnapok kivételével, helyi munkaidő szerint; a helyi munkaidő CET (GMT +1) időzónában 8:00 órától 18:00 óráig tart.
- Hozzáférés a OracleMetaLink-hez, (24 X 7, Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Global Knowledge Software programokra korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk, mely a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők, kritikus javítások frissítései;
- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;
- Segítség technikai problémákhoz hétfőtől péntekig, ünnepnapok kivételével, helyi munkaidő szerint; a helyi munkaidő PST (GMT –8) időzónában 8:30 órától 20:30 és GMT időzónában 8:30 órától 5:30 óráig tart.
- Segítségkérés bejelentésének lehetősége a <http://oracle.com/gks/support.html> linken keresztül;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Primavera programokra; az alábbi részben felsorolt programok kivételével korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk, mely a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások, amennyiben elérhetőek;
- Frissítési szkriptek;

- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;
- Segítség technikai problémákhoz normál munkaidőben;
- Hozzáférés a POINT Support Portal-hoz (24 X 7, Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét
- Segítségkérés bejelentésének lehetősége a <http://oracle.com/primavera/support.html> linken keresztül;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk a következő Primavera programokra: Primavera Earned Value Management (korábban Primavera Contract Manager), Primavera Evolve, Primavera SureTrak, Primavera Contractor (korábban Primavera Contractor Deluxe) és Primavera P3 Project Planner. A Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatás a következőket tartalmazza:

- Segítség technikai problémákhoz normál munkaidőben;
- Segítségkérés bejelentésének lehetősége a <http://oracle.com/primavera/support.html> linken keresztül;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Haley programokra korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk, mely a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők, kritikus javítások frissítései;
- Frissítési szkriptek;
- Fő termék- és technológiai verziók, amelyek tartalmazzák az általános karbantartó verziókat, válogatott funkció-specifikus verziókat, és a dokumentációk frissítéseit;
- Segítség technikai problémákhoz normál munkaidőben;
- Hozzáférés a Global Support System-hez (24 X 7, Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét
- Segítségkérés bejelentésének lehetősége a <http://oracle.com/haley/support.html> linken keresztül;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Az mValent programokra korlátozott Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-szolgáltatást biztosítunk, mely a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések-, javítások és biztonsági figyelmeztetők, kritikus javítások frissítései;
- Frissítési szkriptek;
- Hitelesítés a legtöbb 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 normál munkaidőben;
- Hozzáférés a TOPdesk Support Portal-hoz (24 X 7, Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét
- Segítségkérés bejelentésének lehetősége a <http://oracle.com/mvalent/support.html> linken keresztül;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Vállalati Linux Támogatási Szolgáltatások

Az Oracle 2006. október 25-től Vállalati Linux Támogatási szolgáltatásokat kínál ügyfelei számára, függetlenül attól, hogy azok használnak –e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebb információt a Vállalati Linux és Oracle VM Technikai Támogatásának Irányelvei dokumentum tartalmaz, mely a <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf> Web-címen található.

Oracle VM Támogatási Szolgáltatások

Az Oracle 2007. november 14-től Oracle VM Támogatási szolgáltatásokat kínál ügyfelei számára, függetlenül attól, hogy azok használnak –e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebb információt a Vállalati Linux és Oracle VM Technikai Támogatásának Irányelvei dokumentum tartalmaz, mely a <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf> Web-címen található.

Elsőbbségi Támogatás (Priority Service)

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

Az Elsőbbségi Támogatás az alábbi szolgáltatás elemeket tartalmazza:

- Technikai segítségkérés (SR- Service Request) elsőbbségének biztosítása: A technikai segítségkérés elsőbbséget élvez a Premier Támogatással rendelkező Ügyfelek által 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;
- Kijelölt Oracle Szolgáltatás Felelős („Oracle Service Delivery Manager”) segítségével a bejelentett 1-es súlyossági szintű és közös megállapodás szerint 2-es súlyossági szintű problémák (együttesen „kritikus problémák”) kezeléséhez. Az Oracle Szolgáltatás Felelős az alábbiak szerint nyújt segítséget a kritikus problémák kezeléséhez:
 - o Meghatározza a segítség kérések prioritásait;
 - o A kritikus problémák megoldásának elősegítése érdekében koordinálja az Oracle Premier 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 Premier Támogatás által kezelt segítségkérésekkel kapcsolatos bizonyos feladatok végrehatásában;
 - 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 csoporttagjai között;
 - o Az Ön ügyfél kapcsolattartóit és felsővezetését tájékoztatja a kritikus problémák állapotáról.
- Elsőbbségi válaszadás az Oracle Termék Fejlesztő csoportjától a segítségkérésben azonosított termékhibákra (bug-okra) vonatkozóan;
- Havi segítség kérés (SR) felülvizsgálat;
- Közös Kapcsolattartói és Eszkalációs Útmutató;
- Ügyfél-specifikus Web portál 7X24 órás elérhetősége;
- Szolgáltatás felülvizsgálat negyedévenként;
- Előre felvett tájékoztató szeminárium;
- Az Elsőbbségi Támogatással rendelkező Ügyfelek számára biztosított, az Oracle által támogatott eseményekhez való elsőbbségi hozzáférés;
- Havi Web-konferencia lehetőség Oracle-vezetőkkel és/vagy Oracle-termékek technológiai szakértőivel;

Oracle ideiglenesen más Oracle Szolgáltatás Felelőst is megjelölhet ha speciális szakértelemre van szükség bizonyos problémák megoldásához, vagy az Ön Oracle Szolgáltatás Felelőse nem elérhető. Az Ön előzetes hozzájárulása nélkül az Oracle nem jelöl olyan Szolgáltatás Felelős, aki nem beszél az Ön anyanyelvén.

Az Elsőbbségi Támogatás igénybevételének feltétele, hogy az adott licenc-csomagra érvényes Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatással rendelkezzen. Amennyiben Ön folyamatosan fenntartotta Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatási szerződését az adott licenc-csomagra, az Elsőbbségi Támogatás igénybevételéhez nem szükséges a licenc-csomag átváltása a jelenlegi licenc-metrikára.

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!

Az Eseti Szerver Támogatás Csomag (Incident Server Support Package)

Az Oracle Eseti Támogatás Csomag Web-alapú 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 Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás-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 Java Edition termékekhez

Az Eseti Szerver Támogatás Csomag a megrendeléstől számított egy éves periódusra érvényes. A periódus végéig fel nem használt technikai segítségkérések igénybevételének joga elvesz. A OracleMetaLink-hez 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 az OracleMetaLink-hez (24 X. 7 Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentés lehetőségét;
- Hozzáférés a letölthető szoftverjavításokhoz, javítókészletekhez.

JDeveloper Támogatás

A JDeveloper Támogatás olyan Oracle JDeveloper programhoz igényelhető, amely 2005. június 28-a után került letöltésre az Oracle Technology Network-ről (OTN). A JDeveloper Támogatása az alábbiakat foglalja magában:

- Segítség technikai problémákhoz a nap 24 órájában, a hét minden napján;
- Hozzáférés az OracleMetaLink-hez (24 X. 7, Web-alapú technikai támogató rendszer), beleértve az online segítségkérés bejelentés lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben (pl. segítség a támogatási azonosítók meghatározásában, az OracleMetaLink rendszerbe való bejelentkezésben stb.).

Segítségkérés Támogatási Csomagok (Service Request Packages)

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

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 javító-csomag verzióihoz.

Az Oracle Terméktámogatás életciklusának Meghosszabbított Támogatás fázisában lévő termékekhez Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás Szolgáltatást biztosítunk, 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 az OracleMetaLink-hez, vagy POINT Support Portal-hoz, vagy TOPdesk Support Portal-hoz (24 X. 7, Web-alapú technikai támogató rendszerek), beleértve az online segítségkérés bejelentésének lehetőségét;
- Nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

A Meghosszabbított Támogatás NEM tartalmazza:

- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival

Fenntartó Támogatás

A Premier Támogatás megszűnése után úgynevezett Fenntartó Támogatás igényelhető. Azon program verziók, melyekhez Fenntartó Támogatás igényelhető, Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás Szolgáltatást biztosítunk az alábbi korlátozásokkal:

- A Premier Támogatás időszakában, illetőleg a Meghosszabbított Támogatással rendelkező ügyfelek számára a Meghosszabbított Támogatás időszakában létrehozott (meglévő) programfrissítések, hibajavítások, biztonsági figyelmeztetők és kritikus hibajavítások;
- A Premier Támogatás időszakában létrehozott (rendelkezésre álló) adó-, jogi-, és szabályozó-frissítések;
- A Premier Támogatás időszakában létrehozott (rendelkezésre álló) 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 OracleMetaLink-hez, vagy POINT Support Portal-hoz, vagy TOPdesk Support Portal-hoz (24 X. 7, Web-alapú technikai támogató rendszerek), beleértve az online segítségkérés bejelentésének 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.

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 elérhetőség az ilyen programverziók futtatásához szintén korlátozottak lehetnek.

Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések

Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatásunk az Oracle termék élettartam 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 Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatás szolgáltatással kell rendelkezzen az adott licencekre. Amennyiben Ön folyamatosan fenntartotta Szoftverlicenc-frissítés és –Támogatási szerződését az adott licencekre, az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatás igénybevételéhez nem szükséges a licenc-csomag átváltása a jelenlegi licenc-metrikára.

Az Észak-amerikai Fizetési Jegyzék Adó Frissítések szolgáltatást az Oracle OracleMetaLink-en 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!

Korábbi Technikai Támogatás Portfólió

A technikai támogatási szolgáltatások listája, melyeket az Oracle vagy az Oracle által megvásárolt cégek biztosítottak, megtekinthető a <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf> Web-helyen.

A hivatkozott lista tartalmazza a korábbi szolgáltatások leírását, a szolgáltatás értékesítésének megszűnési dátumát, valamint a meghosszabbítási lehetőségeket.

Web Alapú Ügyféltámogató Rendszerek

A Web Alapú Ügyféltámogató Rendszerek alábbi irányelvei minden Oracle termékcsaládra kiterjednek, kivéve a Global Knowledge Software, Primavera, Haley és mValent programokat:

Az OracleMetaLink az Oracle egyik ügyféltámogató Web-helye. A OracleMetaLink-hez való hozzáférést Az OracleMetaLink Web-helyen közzétett használati feltételek szabályozzák, amelyek változhatnak. Ezen feltételek másolatát kérésre rendelkezésre bocsátjuk. Az OracleMetaLink szolgáltatást csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók vehetik igénybe. Az OracleMetaLink használatát a Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás, az Elsőbbségi Támogatás, az Eseti Szerver Támogatás, a JDeveloper Támogatás, a Meghosszabbított Támogatás és a Fenntartó Támogatás szolgáltatások foglalják magukban. A jelenleg Szoftverfrissítés szintű szolgáltatással rendelkező ügyfelek számára Az OracleMetaLink korlátozottan hozzáférhető patch-ek és hibajavítással kapcsolatos információk eléréséhez.

A POINT Support Portal alábbi irányelvei kizárólag a Primavera programokra vonatkoznak:

A POINT Support Portal az Oracle második ügyféltámogató Web-helye. A POINT Support Portal-hoz való hozzáférést POINT Support Portal-on a http://customerportal.primavera.com/ocp/default.asp?main=Point_login.asp link-en közzétett használati feltételek szabályozzák, amelyek változhatnak. Ezen feltételek másolatát kérésre rendelkezésre bocsátjuk. A POINT Support Portal-t csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók érhetik el. A POINT Support Portal használatát a Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás, a Meghosszabbított Támogatás, a Fenntartó Támogatás szolgáltatások foglalják magukban.

A Global Support System alábbi irányelvei kizárólag a Haley programokra vonatkoznak:

A Global Support System az Oracle harmadik ügyféltámogató Web-helye. A Global Support System-hez való hozzáférést a Global Support System-en a <http://support.haley.com/> link-en közzétett használati feltételek szabályozzák, amelyek változhatnak. Ezen feltételek másolatát kérésre rendelkezésre bocsátjuk. A Global Support System-et csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók érhetik el. A Global Support System használata a Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás része.

A TOPdesk Support Portal alábbi irányelvei kizárólag az mValent programokra vonatkoznak:

A TOPdesk Support Portal az Oracle negyedik ügyféltámogató Web-helye. A TOPdesk Support Portal-hoz való hozzáférést a TOPdesk Support Portal-on a <http://support.mvalent.com/tas/public/index.jsp> link-en közzétett használati feltételek szabályozzák, amelyek változhatnak. Ezen feltételek másolatát kérésre rendelkezésre bocsátjuk. A TOPdesk Support Portal-t csak az Ön által kijelölt technikai kapcsolattartók érhetik el. A TOPdesk Support Portal használata a Szoftverlicenc-frissítés és Támogatás része.

Globális Ügyfél Támogatás Biztonsági Szabályai

Oracle mélyen elkötelezett az általa biztosított technikai támogatási szolgáltatások biztonsága iránt. A standard technikai támogatási szolgáltatások biztosításakor Oracle az itt megtekinthető Globális Ügyfél Támogatás Biztonsági Szabályainak betartásához ragaszkodik. A Globális Ügyfél Támogatás 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

Oracle-Támogatási Segédeszközök

Az Oracle a problémamegoldás elősegítésére, az ügyfél rendelkezésére bocsáthat szoftver eszközöket (olyan eszközöket, amelyek segítik a konfigurációs adatok begyűjtését, átadását) és Web-alapú eszközöket (olyan eszközöket, amelyek az Ön jóváhagyásával lehetővé teszik az Oracle számára, hogy elérje az Ön számítógépes rendszerét). Ezek az eszközök csak a támogatott programlicenckhez használhatók, és használatukra további licenclési- és egyéb feltételek vonatkozhatnak.

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 a PeopleSoft és JD Edwards Ügyfelek által korábban ismert 'Prioritási Szint'-et Ön és az Oracle választja meg, az alábbi 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. Az adott funkció létfontosságú a vállalat számára, ezért a helyzet kritikus. Az 1. súlyossági szintbe sorolt problémáknál általában fennáll az alábbiak valamelyike:

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

A Moniforce webSensor Enterprise, webProbe Global Knowledge Software, Primavera, és Haley programok kivételével minden támogatott Oracle program esetében ésszerű erőfeszítéseket teszünk az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések egy (1) órán belül történő megválaszolására.

A Moniforce webSensor Enterprise, webProbe programok esetében ésszerű erőfeszítéseket teszünk az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések egy (1) munkanapon belül helyi munkaidőben

történő megválaszolására. A helyi munkaidő hétfőtől péntekig CET (GMT +1) időzónában 8:00-tól 18:00 óráig tart.

A Global Knowledge Software programok esetében ésszerű erőfeszítéseket teszünk az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések négy (4) órán belül történő megválaszolására, ünnepnapok kivételével.

A Primavera programok esetében ésszerű erőfeszítéseket teszünk az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések egy (1) munkanapon belül, helyi munkaidőben történő megválaszolására, ünnepnapok kivételével.

A Haley programok esetében ésszerű erőfeszítéseket teszünk az 1-es súlyossági szintű technikai segítségkérések két (2) órán belül történő megválaszolására, ünnepnapok kivételével.

A Moniforce webSensor Enterprise, webProbe, Global Knowledge Software, Primavera, Haley és mValent programok 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 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!

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.

Elérhetőségek

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