

SAP h60 1000 142

DMRV/2206-5/2024/BES

Egyedi Szerződés

amely létrejött egyrészről **DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (IDPR intézményi azonosító: 20233, székhely: 2600 Vác, Kodály Zoltán út 3., adószám: 10863877-2-44, bankszámlaszám: 10103898-01000945-01000006, képviseli: **Virág László**), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről az **Oracle Hungary Kft.** (DKÜ azonosító: 100072, székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2. A. ép. 6. em., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-09-264442, adószám: 10845606-2-44, bankszámlaszám: 13100007-02510820-01663488, képviseli: Dr. Puskár Titusz Csaba), mint szállító (a továbbiakban: Szállító) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

1.1. A Felek rögzítik, hogy a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint központi beszerző szerv (továbbiakban: Beszerző) által TED 2021/S 131-346921; KÉ-12549/2021. szám alatt „**A 301/2018. (XII. 27.) Korm.rendelet hatálya alá tartozó érintett szervezeteknél meglévő Oracle szoftvertermékek használatához szükséges gyártói – vagy azzal egyenértékű – terméktámogatási szolgáltatások biztosítása**” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás eredményeképpen a Beszerző és a Szállító között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: *KM-ként is említve*)

KM azonosítószáma: DKM0101OSUP21

KM aláírásának dátuma: 2021.09.20.

KM időbeli hatálya: 2030.06.20.

KM keretösszege: nettó 38.600.000.000,- Ft

1.2. A jelen szerződés (a továbbiakban: *Szerződés*) az 1.1. pontban hivatkozott keretmegállapodás alapján, „**Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual és Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual megújítása**” tárgyban lefolytatott írásbeli konzultáció eredményeként, a Megrendelő - a hivatkozott keretmegállapodás tárgyát képező terméktámogatási szolgáltatásra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A Szerződés alapján Megrendelő megrendeli, Szállító pedig elvállalja a Szerződés *1. számú mellékletében* nevesített terméktámogatási szolgáltatások nyújtását a Szerződés *2. számú melléklete* szerinti műszaki leírásban, a Szállító ajánlatában és az 1.1. pontban hivatkozott keretmegállapodásban foglaltak alapján.

1.3. Szállító a Szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy ismeri és a teljesítés során figyelembe veszi, elfogadja és betartja a Szerződés tárgyát, annak megvalósítását érintő valamennyi jogszabályt, az egyébként rá vonatkozó egyéb normákat, szakmai előírásokat, a keretmegállapodás rendelkezéseit, valamint a Szerződés *2. számú mellékletét* képező műszaki leírásban foglaltakat.

2. A szerződés tárgya:

2.1. A Szerződés tárgya: „**Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual és Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual megújítása**”.

2.2. Felek rögzítik, hogy a Szerződés opciós mennyiséget nem tartalmaz.

3. A szállítás határideje, a terméktámogatási szolgáltatás igénybevételének időtartama:

3.1. A terméktámogatási szolgáltatás igénybevételének (nyújtásának) időtartama:

Cikkszám	Termék megnevezés	Támogatási időszak kezdete	Támogatási időszak vége
ORASUPPRE SULS-21/373	Software Update License & Support - Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2024.05.25.	2025.05.24.
ORASUPPRE SULS-21/308	Software Update License & Support - Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	2024.05.25.	2025.05.24.

4. A teljesítés helye:

4.1. DMRV Zrt., 2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.

4.2. Felek rögzítik, hogy Megrendelő távoli elérést a szolgáltatás teljesítéséhez nem biztosít.

5. A teljesítés módja, feltételei:

5.1. Szállító köteles Megrendelő számára a 2. számú melléklet szerinti műszaki leírásban, egyéb közbeszerzési dokumentumokban, valamint az ajánlatában meghatározott követelményeknek megfelelő tartalmú és minőségű terméktámogatási szolgáltatást teljesíteni. A terméktámogatási konstrukciókra vonatkozó feltételeket az ÁSZF-et alkotó dokumentumok tartalmazzák. A Szállító által a Szerződés alapján teljesítendő terméktámogatási szolgáltatások részletes feltételeit a Szerződés 3. számú mellékleteként csatolt dokumentumok és támogatási irányelvek tartalmazzák.

5.2. Felek rögzítik, hogy Szállító köteles a terméktámogatási szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltatás elérhetőségét biztosító adato(ka)t, kulcs(oka)t és a rendeltetésszerű használathoz szükséges információt, tájékoztatót, műszaki dokumentációt, útmutatót a Megrendelő részére a 3.1. pontban megjelölt határidőig, a 4. pontban meghatározott helyen és a Szerződés jelen fejezetében, illetve a 2. számú mellékletében (műszaki leírás) meghatározott módon átadni, valamint e körben köteles a Megrendelő által kijelölt személyek részére minden szakmailag szükséges tájékoztatást megadni.

5.3. Amennyiben a Szállítónak olyan terméktámogatási szolgáltatást kell biztosítania, amely – akár letölthető módon – tartalmazza a magyar, eltérő esetben angol nyelvű műszaki dokumentációt, a műszaki dokumentáció elektronikus formában is rendelkezésre bocsátható, átadható.

5.4. Felek rögzítik, hogy a Szerződés törzsszövege nem ismétli meg a szerződéskötést megelőző írásbeli konzultációval lefolytatott beszerzési eljárás – a Szerződés 2. számú mellékleteként csatolt - műszaki leírásában foglalt előírásokat és követelményeket, valamint az 1.1. pontban hivatkozott keretmegállapodás és mellékletei vonatkozó rendelkezését, így a hivatkozott dokumentumokat együttesen kell alkalmazni, figyelemmel a keretmegállapodás II. és XI. fejezetében részletezettek szerint irányadó dokumentum rangsorra és értelmezési szabályokra.

- 5.5. Szállító a tevékenységét a Szerződés és mellékletei, továbbá a keretmegállapodás és a vonatkozó szakmai szabályoknak megfelelően köteles ellátni. Szállító a Megrendelő érdekeinek, a Szerződés céljának, a Megrendelő utasításainak megfelelően köteles teljesíteni, mely vonatkozásában a Ptk. utasítási jogi szabályai az irányadóak azzal, hogy Szállítót fokozott felelősség terheli azért, hogy minden olyan megrendelői utasításnál jelzéssel éljen, amely szándékolatlan adatvesztést/adatmódosulást okozhat, *adott esetben* a projektdokumentumoknak megfelelő cél elérését veszélyezteti, vagy bármely rendszer nem szándékolt rendeltetésszerű használatát akadályozhatja vagy korlátozhatja.
- 5.6. Szállító felel a tevékenységével/mulasztásával összefüggésben bekövetkező minden kárért, így különösen, ha az adatvesztésből/adatmódosulásból, működés kimaradásból fakad. A Szállító felelősségére¹ a KM-ben hivatkozott ÁSZF-et alkotó dokumentumok², a Szerződés 3. számú mellékletet képező dokumentumok³, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.
- 5.7. Amennyiben a Szerződés teljesítése során a Szállító működését, illetve feladatellátását érintően olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a határidőben és a terméktámogatás időtartama alatt történő szerződés szerinti teljesítést, úgy Szállítónak haladéktalanul írásban értesítenie kell Megrendelőt a késedelem vagy a hiba tényéről, annak várható időtartamáról és okairól. A jelen pont szerinti értesítés megküldése nem zárja ki a késedelemből/szerződés szegésből eredő igények alkalmazását.
- 5.8. Amennyiben olyan körülmény áll elő, amely akadályozza, vagy késlelteti Megrendelő megfelelő együttműködését a Szerződés teljesítése során, erről köteles Szállítót haladéktalanul értesíteni, jelezve az akadályt és annak okát, valamint várható időtartamát. Megrendelő késedelme Szállító egyidejű késedelmét kizárja.
- 5.9. A Szerződés teljesítése során átadandó dokumentumokat és az ezekre vonatkozó követelményeket/szabályozást a keretmegállapodás és mellékletei, valamint a jelen Szerződés 2. számú mellékletét képező műszaki leírás tartalmazza.
- 5.10. A Szerződésben meghatározott **terméktámogatási szolgáltatás rendelkezésre állása**, azaz a szolgáltatás igénybevételének biztosítása – a 6.2 pont szerinti teljesítésigazolás kiadásának feltételeként –, a Szállító részéről **akkor minősül teljesítettnek**⁴, ha szolgáltatás rendeltetés szerinti használathoz szükséges, feltételeket Szállító a Szerződésben rögzítetteknek megfelelő időben, helyen és módon teljesítette, és azt a Megrendelő erre írásban kijelölt képviselője a 6.2. pont szerinti időben és a 6.1. pontban rögzített átadás-átvételi eljárásrend szerint a Szállító részére írásban igazolta.

¹ Ld. KM II.2.4. és a KM X.2.5. pontját.

² Ld. KM II.2.4. pontját: az Egyedi Szerződések megkötése és teljesítése során kötelezően érvényesítendőek a korábban beszerzett Oracle szoftvertermékek használatára vonatkozó licencmegállapodások, továbbá az adott terméktámogatási konstrukcióra vonatkozó, a DKR-ben rögzített mű-szaki leírás szerinti dokumentumok, támogatási irányelvek

³ Ld. a KM XI.2. c) jelű mellékletét

⁴ Ld. a KM szerinti teljesítési feltételeket tartalmazó VI.1.1. - VI.1.7. pontjait. A szerződés tárgya szerint **részletes teljesítési feltételek** körében egyértelműen szabályozni szükséges hogy a Szállító részéről pontosan mi, mely tény minősül teljesítésnek, figyelemmel az Áfa tv. 58. § (1) bekezdésére, mely szerint a teljesítés az elszámolással vagy fizetéssel érintett időszak utolsó napja.

6. Átadás-átvételre vonatkozó előírások, a teljesítés igazolása:

6.1. Az átadás-átvételre vonatkozó előírások

Az **átadás-átvételi dokumentumon** fel kell tüntetni terméktámogatási szolgáltatás azonosítását szolgáló adatokat (például: megnevezés, cikkszám, stb.). A teljesítés elfogadása nem jelenti a Szállító szerződésszegése esetén a Megrendelőt megillető igényérvényesítés jogáról való lemondást.

6.2. A teljesítés igazolása

Megrendelő a Kbt. 135. § (1) bekezdése alapján a teljesítés elismeréséről vagy az elismerés megtagadásáról a Szállító teljesítésétől számított 5 (öt) napon belül írásban nyilatkozik. Amennyiben Megrendelő a teljesítést elfogadja, annak alapján teljesítésigazolást állít ki. A teljesítés igazolására, illetve a teljesítés elismerésének megtagadására jogosult személyt a Szerződés 14. pontja rögzíti. A teljesítés igazolására szolgáló dokumentum mintáját⁵ a Szerződés 6. számú melléklete tartalmazza.

7. A szavatosság

- 7.1. **A szavatosság kezdete:** a teljesítés Megrendelő általi elismerését (a teljesítés igazolása) követő nap. A szavatossági időtartam kezdetét (pl.) az átadás-átvételi vagy a teljesítést igazoló dokumentumban egyértelműen rögzíteni kell. A szavatosságra egyébiránt a keretmegállapodás rendelkezései⁶ az irányadók.
- 7.2. Szállító a szavatosság körében helytállni tartozik az általa nyújtott terméktámogatási szolgáltatás(ok) biztosításának szerződésszerű teljesítéséért, hibátlan, a keretmegállapodásban és a Szerződésben leírt funkciónak való megfeleléséért. Szállító továbbá szavatol azért, hogy az általa teljesített terméktámogatási szolgáltatás minden tekintetben megfelel a hatályos jogszabályoknak, a keretmegállapodásban és a Szerződést alkotó dokumentumokban meghatározott feltételeknek. Szállító szavatosságot vállal azért is, hogy az általa tett nyilatkozatok helytállóak és valósak. Szállító a szavatosság körében vállalja, hogy olyan helyzetbe hozza Megrendelőt, mint amilyen helyzetben a nyilatkozatai valóságának esetén lenne.
- 7.3. Szállító az általa elvégzett terméktámogatási szolgáltatásokra - az adott szolgáltatás/feladat tényleges teljesítését követően -, Szállító szavatossági felelősségére a Szerződés 3. számú *melléklete*, továbbá az ÁSZF⁷, a Ptk, valamint a jelen Szerződés rendelkezései az irányadók.
- 7.4. Szállító szavatol azért, hogy a terméktámogatási szolgáltatás mentes minden olyan szándékolt mechanizmustól, amely a Megrendelő részére történő rendelkezésre bocsátása után Szállító vagy harmadik fél számára lehetővé teszi a jogosulatlan adathozzáférést, adatmanipulációt, illetéktelen beavatkozást a rendszerek és az üzemeltetési környezet működésébe.
- 7.5. A szavatossági idő alatt Megrendelő által bejelentett szavatossági igények a szavatossági idő lejártá után is érvényesíthetők.

⁵ Adott esetben, egyébként törlendő.

⁶ Ld. a KM VI.4. pontot.

⁷ Ld. KM II.2.4. pontját: az Egyedi Szerződések megkötése és teljesítése során kötelezően érvényesítendőek a korábban beszerzett Oracle szoftvertermékek használatára vonatkozó licencmegállapodások, továbbá az adott terméktámogatási konstrukcióra vonatkozó, a DKR-ben rögzített műszaki leírás szerinti dokumentumok, támogatási irányelvek.

8. A fizetendő ellenérték:

- 8.1. Felek rögzítik, hogy a beszerzés ellenértékének forrását a Megrendelő saját forrásból biztosítja.
- 8.2. Szállító a Szerződés tárgyát képező terméktámogatási szolgáltatás(oka)t a(z) 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon (szerződéses ellenérték) teljesíti.
- 8.3. A 8.2. pont szerinti **nettó ajánlati ár mindösszesen 1.165.077,- Ft**, azaz nettó Egymilliőegyszázhatvanötezer-hetvenhét forint.
- 8.4. A nettó ajánlati ár összege **tartalmazza** teljes körben a terméktámogatási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban felmerült valamennyi díjat és költséget, de **nem tartalmazza** a beszerzési díjat és a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat és az ÁFA-t.
- 8.5. A beszerzési díj alapja a Megrendelő által a keretmegállapodás alapján lefolytatott beszerzési eljárás eredményeként létrejött Szerződés - általános forgalmi adó nélkül számított, 8.3. pont szerinti – ellenértéke 1,75%-a. A *szoftverlicenc-gazdálkodási díj mértékére*⁸ és megfizetésére a DKÜ rendelet 14/A. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezések az irányadóak. A beszerzési díj, valamint a szoftverlicenc-gazdálkodási díj a Beszerző részére történő megfizetése a Szállítón keresztül történik.
- 8.6. A Megrendelő által **fizetendő összesített (mindösszesen) ellenérték** (a 8.3. és a 8.5. pontok alapján): **1.165.077,- Ft + ÁFA**, azaz Egymilliőegyszázhatvanötezer-hetvenhét forint + ÁFA + **20.389,- Ft** beszerzési díj + ÁFA, azaz húszezer-háromszáznyolcvankilenc forint + ÁFA + **17.476,- Ft** szoftverlicenc-gazdálkodási díj + ÁFA, azaz tizenhétezer-négyszázhetvenhat forint + ÁFA, mindösszesen bruttó **1.527.737,- Ft**.
- 8.7. A beszerzési díjat és szoftverlicenc-gazdálkodási díjat Szállító a keretmegállapodás rendelkezései szerint érvényesíti⁹ a Megrendelővel szemben és ezt követően fizeti meg a Beszerző részére.
- 8.8. Szállítót a Szerződés 8.6. pontban rögzített ellenértéken túl, további díjazás, költségtérítés a terméktámogatási szolgáltatás teljesítéséért semmilyen jogcímen nem illeti meg. A Szerződésben meghatározott ellenszolgáltatás a Szerződés időtartama alatt kötöttnek tekintendő, az semmilyen jogcímen nem emelhető.

9. Fizetési feltételek:

- 9.1. Szállító a Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet.
- 9.2. Megrendelő részszámlázást nem biztosít.
- 9.3. Szállító a Szerződés szerinti ellenszolgáltatásra számla ellenében jogosult, amit a Szállító a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás birtokában - a mindenkor Áfa tv. előírásainak megfelelő tartalommal - a teljesítéstől¹⁰ számított 8 (nyolc) napon belül állít ki, és a teljesítésigazolás dokumentumával együtt nyújt be a Megrendelőnek.
- 9.4. A számlán csak a keretmegállapodás és a Szerződés hatálya alá tartozó (Szállítónak a keretmegállapodás XI.2. pont b) jelű melléklete szerinti árlistájában szereplő) terméktámogatási szolgáltatások, valamint a beszerzési díj és szoftverlicenc-gazdálkodási díj szerepelhetnek.

⁸ A szoftverlicenc-gazdálkodási díj mértékét és megfizetésének módját a KM V.4. pont tartalmazza. (Ld. az 1. pontban hivatkozott keretmegállapodás IDPR-ben lévő adatlapján feltüntetett mértéket. (az IDPR elérési útvonala: <https://kozbeszerzes.dkuert.hu/>)

⁹ Ld. KM V.3-4.pontot

¹⁰ Ld. a keretmegállapodás szerinti teljesítési feltételeket tartalmazó VI.1.1. - VI.1.7. pontot, valamint a jelen Szerződés 5.15. pontját.

Megrendelő a számlát nem köteles befogadni, és a Szállító értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, ha a számla nem felel meg a keretmegállapodásban foglalt követelményeknek és/vagy a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, és/vagy ha az teljesítésigazolás hiányában kerül benyújtásra. Erről Megrendelő a számla kézhezvételét követő 8 (nyolc) munkanapon belül értesíti a Szállítót.

9.5. Szállító a számlát¹¹ az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a) Szállító a Megrendelő nevére és címére kiállított számlát, a Megrendelő pénzügyi számlakezelőjének (postafiók) címére (cím NÜSZ Zrt. 6001 Kecskemét, Pf. 701.), elektronikus számla esetén eszamlafogadasvk@nusz-zrt.hu e-mail címre) küldi meg,
- b) a számlán szerepeltetni szükséges a megrendelt és a teljesített terméktámogatási szolgáltatás megnevezése mellett Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot, az SAP rendelési számot, a TESZOR vagy VTSZ számot, az SAP teljesítésigazolás számát, valamint fizetési határidőt (30 nap),
- c) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- d) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést,
- e) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 169. § szerinti előírásoknak,
- f) a számla meg kell, hogy feleljen az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58. § szerinti előírásoknak (határozott idejű elszámolás),
- g) a számlához csatolni kell az aláírt, SAP-ból kiállított teljesítésigazolást.

9.6. A terméktámogatási szolgáltatás(ok) ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1), (4) és (5) bekezdés szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik.

9.7. Megrendelő kiköti a Kbt. 136. § (1) bekezdés a)-b) pontjainak, valamint a Kbt. 143. § (3) bekezdésének alkalmazását, melynek alapján:

Szállító

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek az Szállító adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

¹¹ A Kbt. 27/A. §-a alapján Megrendelő köteles fogadni és feldolgozni az olyan elektronikus számlákat, amelyek megfelelnek az EN 16931-1:2017 számú európai szabványnak és az Európai Bizottság által e szabványhoz az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett szintaxislistának. Elektronikus számla benyújtása esetén az elektronikus számlának meg kell felelnie a mindenkor hatályban lévő általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben (a továbbiakban: ÁFA törvény) meghatározott követelményeknek. Megrendelő előzetesen tájékoztatja Szállítót az Áfa tv. 175. §-a szerinti elektronikus számlázás bevezetéséről figyelemmel a Kbt. 27/A. §-ra. Az elektronikus számlázás bevezetése nem igényli a jelen szerződés módosítását.

- 9.8. Szállító tudomásul veszi, hogy Megrendelő csak a Szállító által – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 167. § (3) bekezdésének, továbbá a Ptk. 6:130. § (1) bekezdésének megfelelően – kiállított és aláírt számla és a teljesítési igazolás birtokában teljesít kifizetést.
- 9.9. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szállítónak.
- 9.10. A Szállító a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, melyet a Felek a bejelentés Megrendelő általi kézhezvételének napjával a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti körülménynek tekintik.
- 9.11. A Szállító a jelen Szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

10. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek:

- 10.1. Megrendelő a keretmegállapodás X.2. bekezdése szerinti késedelmi, meghiúsulási kötbért alkalmaz az alábbiak szerint:

A kötbér alapja a késedelmesen vagy nem teljesített terméktámogatási szolgáltatás nettó ellenértéke.

Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. naptól napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20%.

Hibás teljesítés vonatkozásában támasztott szavatossági igény esetén annak teljesítéséig késedelmi kötbér érvényesíthető. A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítési kötelezettség alól.

Amennyiben a késedelmi kötbér mértéke eléri a maximum értéket, abban az esetben az Érintett Szervezet jogosult az Egyedi Szerződést felmondani vagy attól elállni és meghiúsulási kötbért érvényesíteni. A késedelmi kötbér a szerződésszerű teljesítés időpontjában válik **esedékessé**, illetve, ha a kötbér mértéke eléri a maximumot

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25%

A meghiúsulási kötbér akkor válik **esedékessé**, ha Megrendelő a Szerződés felmondásáról vagy az elállásról szóló jognyilatkozatot vagy a Szerződés Szállítónak felróható okból történő meghiúsulásról szóló tudomásszerzést tartalmazó jognyilatkozatot - a késedelmi kötbérmaximum elérése miatt, vagy egyéb, a keretmegállapodásban meghatározott felmondási ok miatt - a Szállítónak megküldi.

A jognyilatkozatnak részletesen tartalmaznia kell a kötbér érvényesítését megalapozó tényeket, a kötbér alapjául szolgáló értéket, valamint a kötbérezéssel érintett szolgáltatás(ok) körét. Az egyes kötbérfajták egyidőben, egymás mellett történő (párhuzamos) érvényesítése nem megengedett

- 10.2. A kötbérigények érvényesítése vagy annak elmaradása nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét.

10.3. Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerint. Szállító köteles a kötbért a kötbérterhelő levél alapján, annak kézhezvételétől számított (tíz) napon belül Megrendelő kötbérterhelő levélben feltüntetett bankszámlájára átutalni.

11. A szerződés módosítása

11.1. Felek rögzítik, hogy a Szerződés kizárólag a Kbt. 141. §-ában foglalt rendelkezések szerint, az ott meghatározott feltételek fennállása esetén módosítható, figyelemmel a Kbt. 142. §-ában és a DKÜ rendelet 13. § (2c) bekezdés f) pontjában foglaltakra.

11.2. Felek rögzítik, hogy a Szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja alapján – módosul az alábbi esetekben:

- a. felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával,
- b. felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére, bankszámlaszámra vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez intézett közlés kézhezvételének (a tudomásszerzés) napjával,
- c. az elektronikus számlázás bevezetése,
- d. jogszabályváltozás, a kógens jogszabályi rendelkezés, illetve a keretmegállapodás rendelkezéseinek az alkalmazása,
- e. a teljesítésbe bevont szervezetet, személyt, alvállalkozót érintő változás,

amennyiben jogszabály ezt nem zárja ki.

12. A szerződés megszüntetése és megszűnése¹²

12.1. A Szerződés – az alább meghatározott esetekben – egyoldalú nyilatkozattal történő megszüntetése elállással vagy, ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre, felmondással történhet. Megrendelő az elállását vagy a felmondását **minden esetben köteles indokolni**, részletezve, ha ezt a jogát a Szállító szerződésszegése miatt gyakorolta.¹³

12.2. A Szállító **súlyosan szerződésszegő magatartása** miatt Megrendelő a Szerződéstől elállhat, vagy – amennyiben az eredeti helyzet már nem állítható helyre – Megrendelő a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

12.3. **Súlyosan szerződésszegő magatartásnak** Szállító olyan kötelezettségszegő magatartása minősül, amely a Szerződés szerződészerű teljesítését megghiúsítja, vagy súlyosan veszélyezteti. Ilyen magatartásnak minősülhet különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) Szállító titoktartási kötelezettségét megszegi, mely – időbeli korlátozás nélkül – kiterjed olyan tényekre, adatokra, amelyek nyilvánosságát jogszabály nem írja elő,
- b) Megrendelő adatbázisában vagy egyéb számítástechnikai rendszerén a Szállító tevékenységével vagy mulasztásával adatvesztést/szükségtelen adatmódosulást okoz,
- c) Szállító a Megrendelő tevékenységét akadályozza, vagy lehetetlenné teszi,
- d) Szállító a Szerződésből vagy a Kbt. vagy annak végrehajtási rendeleteiből fakadó szerződéses vagy egyéb kötelezettségét szándékosan vagy nagyfokú gondatlanságból megszegi,
- e) Szállító vonatkozásában az ellene indított **felszámolási eljárást jogerősen elrendelték**, illetve a Szállító **végelszámolás alatt áll**, vagy

¹² Ld. a keretmegállapodás X.3. és X:4. pontját.

¹³ Ld. a KM X.3.5 pontját.

- a) Szállító **adószámát az adóhatóság törli**, Szállító **kényszertörlésére** kerül sor vagy büntetőjogi intézkedésként Szállító a **Szerződés alapján nyújtott bármilyen tevékenység gyakorlásától jogerősen eltiltásra kerül.**
- 12.4. Megrendelő a Szerződést – a Szállító felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – akkor is **köteles a Szállítóval szemben felmondani**, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő fél tekintetében a beszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a beszerzési eljárásból.
- 12.5. Megrendelő a Szerződést - a Szállító felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – felmondhatja, illetve attól elláthat, ha:
- feltétlenül szükséges a Szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
 - Szállító nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy az Szállító személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
 - az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a Szerződés nem semmis.
- 12.6. Szállító a Szerződés tekintetében **egyoldalúan gyakorolhatja elállási jogát**, illetve, ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre, akkor a Szerződést **felmondhatja**, ha
- a Megrendelő 60 (hatvan) napot meghaladóan, alapos ok nélkül a fizetési kötelezettségének nem tett eleget,
 - Megrendelő súlyos szerződésszegést követett el.
- 12.7. Felek a rendes felmondás jogát kizárják.
- 12.8. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha
- Szállító szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint ha Szállító olyan magatartásával, amelyért felelős, részben vagy egészben a szerződés lehetetlenülését okozta. A bejelentésnek tartalmaznia kell a szerződésszegés leírását, az annak alapján alkalmazott jogkövetkezményt, valamint azon dokumentumokat, amelyek alapján megállapítható, hogy Szállító a szerződésszegést nem vitatta, vagy, hogy sor került-e a szerződésszegés vonatkozásában perindításra. Perindítás esetén a Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak megküldeni a pert lezáró jogerős határozatot.
 - Szállító szerződéses kötelezettségének jogerős bírósági határozatban megállapított megszegése esetén a szerződésszegés tényét, leírását, lényeges jellemzőit, beleértve azt is, ha a szerződésszegés a szerződés felmondásához vagy a szerződéstől való elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb szankció érvényesítéséhez vezetett, valamint Szállító szerződő fél olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.

12.9. A Kbt. 143. § (3) bekezdésében foglaltak értelmében a Megrendelő – a Szállító felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani, ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

- a) Szállítóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) a Szállító közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

13. A Felek közötti kapcsolattartás:

13.1. A Szerződésben Felek **szakmai kapcsolattartásra** kijelölt képviselői:

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Tar József
Beosztása:	osztályvezető
Levelezési címe:	2600 Vác, Kodály Z. u. 3.
Telefonszáma:	+36 27 511 586
Mobiltelefon száma:	+36 20 665 9006
e-mail címe:	tar.jozsef@dmrvzrt.hu

Szállító részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Tankó Tímea
Beosztása:	Támogatás Megújítási Képviselő
Levelezési címe:	1112 Budapest, Balatoni út 2. A. ép. 6. em.
Telefonszáma:	+3618017722
Mobiltelefon száma:	-
e-mail címe:	timea.tanko@oracle.com

13.2. A Szerződésben Megrendelő részéről **teljesítés igazolására (a teljesítés megtagadására)** jogosult személy:

Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult	
Neve:	Tar József
Beosztása:	osztályvezető
Levelezési címe:	2600 Vác, Kodály Z. u. 3.
Telefonszáma:	+36 27 511 586

Mobiltelefon száma:	+36 20 665 9006
e-mail címe:	tar.jozsef@dmrvzrt.hu

13.3. Felek az adott nyilatkozattételre feljogosított képviselői nyilatkozataikat kizárólag írásban, az átvétel helyét és idejét azonosítható, igazoló módon tehetik meg érvényesen és joghatályosan. A felek rögzítik, hogy az előbbiek szerinti nyilatkozattal elektronikus úton (e-mail) is történhet.

14. Egyéb rendelkezések:

14.1. Titoktartás:

Szállító vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a Szerződés lényeges tartalmáról.

Felek kötelesek a Szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott információkat, adatokat, valamint tényeket bizalmasan kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik Fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

14.2. Adatkezelés:

Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a Szerződésben és annak mellékleteiben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a Szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxes elérhetőség) a Szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a Szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a Szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a Szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

Felek rögzítik, hogy a Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR”) rendelkezéseit.

14.3. Átláthatósági nyilatkozat

Szállító köteles a Szerződés megkötésekor az átláthatósági nyilatkozatot kitölteni és aláírni, és az abban kért adatokat – az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi feltételek betartása mellett – Megrendelőnek átadni.

A nyilatkozat a Szerződés elválaszthatatlan 5. számú mellékletét képezi. Szállító az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdés alapján tudomásul veszi, hogy a Szerződés nem köthető meg és a Szerződés alapján nem történhet kifizetés olyan szervezet részére, amely nem minősül átlátható szervezetnek.

Szállító tudomásul veszi, hogy az átláthatósági nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 5 (öt) munkanapon belül - köteles Megrendelőt írásban értesíteni. Szállító tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlán tartalmú nyilatkozat alapján létrejött Szerződést Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.

14.4. A szerződés tartalmának értelmezése:

A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás, értelmezési vita esetén a hivatkozott keretmegállapodás, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók azzal, hogy a közbeszerzési tárgyú szabályok vonatkozásában a keretmegállapodás létrehozására irányuló eljárás ajánlati felhívása feladásának napján hatályos Kbt. rendelkezései és a kapcsolódó közbeszerzési jogszabályok rendelkezései (ide nem értve a visszaható hatályú rendelkezéseket), az egyéb alkalmazandó jogszabályok tekintetében a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések irányadók (pl. Áfa tv., számviteli törvény stb.).

A Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és az Szállító között létrejött az 1.1. pontban hivatkozott keretmegállapodás. A Szerződés törzsszövegének és mellékleteinek ellentmondása esetén a Szerződés törzsszövege irányadó.

Ha valamely kötelezően alkalmazandó jogszabály akként rendelkezik, hogy valamely kikötés, feltétel vagy más rendelkezés a Szerződés részét képezi és a Szerződés szövegszerűen a kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, akkor az adott rendelkezés minden egyéb jogcselekmény (különösen szerződésmódosítás) nélkül a Szerződés részét képezi.

Amennyiben a Szerződés bármely pontja kógens jogszabályba ütközne, vagy a közbeszerzési eljárás kötelező érvényű dokumentumának tartalmával vagy a keretmegállapodással ellentétes rendelkezést tartalmazna, akkor a Szerződés fentieket sértő rendelkezése helyébe – minden további jogcselekmény, így különösen a szerződés módosítása nélkül – a megsértett kötelező érvényű jogszabályi rendelkezés vagy közbeszerzési dokumentumok, illetve a keretmegállapodás rendelkezése kerül.

Megrendelő köteles az EKR útján nyilvánosan közzétenni vagy az EKR-ben rögzíteni mindazon hirdetményeket és adatokat, amelyek közzétételére vagy a szerződés tekintetében az EKR-ben történő rögzítésére a Kbt. vagy végrehajtási rendelete alapján köteles.

- 14.5. Szállító a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy az ukrajnai helyzetet destabilizáló orosz intézkedések miatt hozott korlátozó intézkedésekről szóló 833/2014/EU tanácsi rendelet 5k. cikk (1) bekezdésében előírt tilalmak vele, illetve a szerződéses érték 10 %-át meghaladó, alvállalkozóként, szállítóként, kapacitást biztosító szervezetként megjelölt szervezettel szemben a nem állnak fenn. Szállító erre vonatkozó, ajánlatában beadott nyilatkozata a jelen szerződés --. számú mellékletét képezi. Szállító vállalja, hogy a nyilatkozatban szereplő adatokban bekövetkező változásokról haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül tájékoztatja Megrendelőt. Megrendelő jogosult a szerződést felmondani, amennyiben Szállító a jelen pontban

foglalt kötelezettségét megszegi, azaz a változásokról Megrendelőt haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül nem tájékoztatja. Súlyos szerződésszegésre alapítottan Megrendelő jogosult a szerződést felmondani, amennyiben Szállító a jelen pontban foglalt kötelezettségét megszegi, azaz a változásokról Megrendelőt haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül nem tájékoztatja vagy a tájékoztatás alapján a tilalom fennállása megállapítható.

15. A szerződés hatályba lépése:

Jelen Szerződés aláírással érvényes és 2024. május 25-én lép hatályba.

16. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szállító között létrejött fent hivatkozott keretmegállapodás és az alábbi melléletek:

1. számú melléklet: Megrendelt termék/szolgáltatás- és árlista

2. számú melléklet: Műszaki leírás

3. számú melléklet: a terméktámogatási szolgáltatások részletes feltételei, amely – a keretmegállapodás XI.2. pont c) jelű melléklete jelen beszerzésre vonatkozó része,

4. számú melléklet: A korábban beszerzett Oracle szoftvertermékek használatára vonatkozó licencmegállapodás (elérhetősége: 5917807), amely külön csatolás nélkül is része a jelen szerződésnek

5. számú melléklet: Átláthatósági nyilatkozat

6. számú melléklet: Nyilatkozat az ukrajnai helyzetet destabilizáló orosz intézkedések miatt hozott korlátozó intézkedésekről szóló 833/2014/EU tanácsi rendelet 5k. cikk (1) bekezdése szerinti tilalomról, fizikai csatolás nélkül

A Szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 5 eredeti példányban /vagy/ elektronikus úton jóváhagyólag írják alá.¹⁴

Kelt:^{Sp}....., 2024. május 21.

DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.	Oracle Hungary Kft.
<p>Aláírás:</p>  <p>Képviseli: Virág László vezérigazgató</p> <p>2024 Máj 17. P.H.</p>	<p>Aláírás:</p>  <p>Képviseli: Dr. Puskár Titusz Csaba ügyvezető</p> <p>ORACLE HUNGÁRY Kft. 1112 Budapest, Balatoni út 2/a Adószám: 10845606-2-44</p>
Megrendelő	Szállító

¹⁴ Az aláírás választott módja szerint aktualizálendő!

Dr. Kovács Tamás
gazdasági igazgató

BOSSÁNYI ATTILA
osztályvezető

Oldal 13 / 18

Tar József
Osztályvezető

Bóris Mónika
osztályvezető

Megrendelt termék/szolgáltatás- és árlista

Cikkszám	Termék megnevezés	Mennyiség	Támogatási időszak kezdete	Támogatási időszak vége	Napok száma	DKÜ mennyiség (mennyiség x napok száma)	Nettó ajánlati egységár (HUF)	Nettó ajánlati összár (HUF)
ORASUPPRE SULS-21/373	Software Update License & Support - Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	1	2024.05.25	2025.05.24	365	365	2 377,0179 Ft	867 611,53 Ft
ORASUPPRE SULS-21/308	Software Update License & Support - Oracle Audit Vault and Database Firewall Processor Perpetual	1	2024.05.25	2025.05.24	365	365	814,9739 Ft	297 465,47 Ft
Nettó ajánlati ár mindösszesen (HUF)							1 165 077 Ft	

Műszaki leírás

Lejáró Oracle Database Standard Edition Licencek Megújítása

Jelenlegi állapot ismertetése:

- Társaságunk jelenleg Oracle Database Standard Edition licencekkel rendelkezik melyek a napi működéshez, szükségesek.
- 1db Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual licenz érvényességi ideje lejár: 2024.05.24-én
- 1db Oracle Audit Vault and Database Firewall – Processor Perpetual licenz érvényességi ideje lejár: 2024.05.24-én

Elvárások:

Szükséges mennyiség:

1db Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual licenz előfizetés meghosszabbítása 1 évvel - ORASUPPRE SULS-21/373 - 2024.05.25. – 2025.05.24.

1db Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual licenz előfizetés meghosszabbítása 1 évvel - ORASUPPRE SULS-21/308 - 2024.05.25. – 2025.05.24.

A terméktámogatási szolgáltatások részletes feltételei, amely – a keretmegállapodás XI.2. pont c) jelű melléklete jelen beszerzésre vonatkozó része

Oracle szoftverekre vonatkozó műszaki támogatási szabályzat

Hatálybalépés napja: 2022. április 8.

Tartalom

1. Áttekintés	4
A Szolgáltatások használata	4
2. Támogatási feltételek	4
Műszaki támogatási díjak	4
Támogatási időszak	5
Licencegyüttes	5
A szolgáltatási szintek egyezőségi feltétele	6
Az Oracle műszaki támogatás újraaktiválása	6
Licencek vagy támogatási szint csökkentése utáni árazás	7
Egyéniesített Alkalmazáscsomag	7
Nem támogatott programok	7
Műszaki kapcsolattartók	7
Programfrissítések	8
A támogatás megszüntetésének joga	8
Első és második szintű támogatás	8
Harmadik félre vonatkozó speciális támogatási feltételek	9
Műszaki támogatás fejlesztői, bemutató és végfelhasználói licencekhez	9
3. Élettartam Támogatás	9
4. Az Oracle műszaki támogatási szintjei	13
Szoftverfrissítési és licenctámogatás	13
Meghosszabbított Támogatás	15
Fenntartó Támogatás	16
Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier és Fenntartó Támogatás	18
Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatás és Fenntartó Támogatás	19
5. Megvásárolható kiegészítő támogatási szolgáltatások	21
Eseti Szerver Támogatás Csomag	21
Oracle Java Fejlesztőeszközök támogatása	22
Oracle Developer Studio eszközeinek támogatása	22
Oracle Alkalmazásfejlesztői Keretprogram-alapok támogatása	22
Java SE Support és Java SE Support a független szoftverszállítók számára	23
Oracle Java Embedded Development támogatás és Oracle Java Embedded Suite Development támogatás	23
Oracle Solaris 10 Container Támogatás	24
NoSQL Database Community Edition Támogatás	24
Szolgáltatáskérelem-csomagok	24
Emelt szintű Ügyféltámogatási Szolgáltatások	25
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	27
Globális Bérszámfejtéshez biztosított frissítés Oracle E-Business Suite-hoz	27
PeopleSoft béradófrissítések	28

1. súlyossági szintű javítások és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítései a PeopleSoft HCM és FSCM programhoz	28
1. súlyossági szintű javítások és törvényhozói frissítések a Campus Solutions 9.0 verzióhoz	29
Törvényhozói frissítés a 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll Localizations szoftverhez	30
Észak-amerikai béradófrissítések az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz	31
1. súlyossági szintű javítások és adóúrlap-frissítések az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz	32
Oracle piaci alapú támogatás az Oracle Database 11g Release 2 verzióhoz	33
Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai	35
Oracle Linux Support szolgáltatások	37
Oracle VM támogatási szolgáltatások	37
Oracle Utilities Live Energy Connect programok támogatása	37
6. Webes ügyféltámogatási rendszerek	37
My Oracle Support	37
Az Oracle Unbreakable Linux hálózata	38
7. A műszaki támogatási szolgáltatások nyújtásához használt eszközök	38
8. A globális ügyféltámogatás adatvédelmi gyakorlata	38
9. Súlyossági szintek	39
10. A Hyperion és az Agile speciális támogatási feltételei	40
11. Elérhetőségi adatok	42

1. ÁTTEKINTÉS

Az alábbi „Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzat” minden Oracle szoftvertermékcsalád támogatására vonatkozik, kivéve, ha más rendelkezés van hatályban.

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

Az Oracle Ügyfélszolgálat által a jelen dokumentumban meghatározott Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzatokban ismertetett műszaki támogatási szolgáltatás igénybevételéhez minden programhoz megfelelő licenccel kell rendelkezni.

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

A jelen szakaszban szereplő más meghatározás kivételével a Nimbula és a MICROS Systems programoktól (csak US Cruise) eltérő összes Oracle program termékverzióival és a támogatott platformjaival kapcsolatos információja az Oracle webes ügyfélszolgálati rendszerein keresztül érhető el a következő szakaszban leírtaknak megfelelően: [Web-Based Customer Support Systems](#). A Nimbula programok termékverzióiról és a támogatott platformokról írásban adunk felvilágosítást.

Az Oracle, illetve az Oracle által felvásárolt szállítók korábbi megállapodásaiban hivatkozott műszaki támogatási szabályzatok eltérőek lehetnek (például a szoftvertámogatási szolgáltatások feltételei, a karbantartási szolgáltatások szabályzata, a normál karbantartási program, a terméktámogatási szabályzat, a támogatási szolgáltatások szabályzatai, a támogatási karbantartás megállapodása, a karbantartás és a műszaki támogatás megállapodása, a karbantartási és támogatási ütemterv 2.0 változata, valamint a licenctulajdonosok támogatási szolgáltatásának szabályzata).

A jelen Műszaki Támogatási Szabályzat az Oracle saját belátása szerint változhat; azonban az Oracle-szabályzat változása miatt a támogatási időszak (a támogatási időszak meghatározását lásd alább) alatt a támogatott programokhoz – amelyekre a műszaki támogatási díj kifizetésre került – a nyújtott szolgáltatások szintje lényegesen nem csökkenhet.

Az Oracle jelen szoftverekre vonatkozó műszaki támogatási szabályzata és a szoftverekre vonatkozó műszaki támogatási szabályzat előző verziója közötti összehasonlítást a mellékelt [Statement of Changes](#) PDF tartalmazza.

A Szolgáltatások használata

A Szolgáltatások a Venezuelában vagy az Orosz Föderációban lévő személyeknek vagy szervezeteknek, illetve azok képviselői részére nem szállíthatók ki, valamint nem hozzáférhetők, beleértve többek között Venezuela vagy az Orosz Föderáció kormányát, továbbá a Szolgáltatások illetve a Szolgáltatások eredményei nem használhatók a felsorolt személyek vagy szervezetek előnyére.

2. TÁMOGATÁSI FELTÉTELEK

Műszaki támogatási díjak

A műszaki támogatás díjai a támogatási időszak kezdete előtt esedékesek és évente előre fizetendők, kivéve, ha a megrendelés, vagy az Oracle-lel, illetve társvállalatával kötött fizetési, finanszírozási vagy

lízingmegállapodás (a továbbiakban: fizetési terv) másképpen nem rendelkezik. Az Ön fizetési teljesítése vagy fizetési kötelezettségvállalása a műszaki támogatás megrendelés Oracle-nél történő feldolgozásának feltétele (pl.: belső beszerzési rendelés, tényleges 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 műszaki támogatási szolgáltatások megszüntetését vonja maga után. A műszaki támogatásra annak a megrendelésnek a feltételei vonatkoznak, amelyben a támogatást megrendelte az ügyfél; mindazonáltal a fizetési terv szerint esedékes műszaki támogatási díjak határidejére és kifizetésére az adott fizetési terv feltételei vonatkoznak.

Támogatási időszak

A műszaki támogatás a megrendelés hatálybalépési napjától érvényes, kivéve, ha a megrendelés erről másképpen 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 műszaki támogatási feltételei (beleértve a szolgáltatás díjait) 12 hónapos támogatási időszakra vonatkoznak (a továbbiakban: „támogatási időszak”), kivéve, ha a megrendelés másképpen nem rendelkezik. A műszaki támogatási szolgáltatásokra leadott megrendelés nem érvényteleníthető, a kifizetett összegek pedig nem visszatéríthetők, kivéve, ha a releváns megrendelés erről másképpen rendelkezik. Az Oracle nem köteles a támogatási időszak lejártá után műszaki támogatási szolgáltatást biztosítani.

Licencegyűttes

A licencegyűttes a következőket tartalmazza: (i) az Ön adott programhoz tartozó összes licence, beleértve az esetleges opciókat is* (pl. Database Enterprise Edition és Enterprise Edition Options; Purchasing és Purchasing Options), Data Enterprise Management programok* (pl. Database Enterprise Edition és Diagnostics Pack), illetve az ilyen programokhoz licencelt önkiszolgáló modul* (pl. Human Resources és Self-Service Human Resources), (ii) az Ön összes licence az azonos forráskódot használó programokhoz**, vagy (iii) a Crystal Ball programok esetében az egy megrendelésben szereplő program azonos licencei, (iv) a Java Embedded Binary programok esetében a minden egyedi Java Application termékbe beépített összes értékesített egysége, az Ön és az Oracle között fennálló Java Licenc- és Továbbértékesítési Megállapodás („BLRA”) szerint, vagy (v) ha Ön Java Restricted Use Binary programokat értékesít, illetve ha Ön Java Embedded Binary programokat értékesít az Oracle Java Platform Integrator program („OJPI”), keretében, a Java Application termékbe beágyazott vagy az által tartalmazott program(ok) összes végfelhasználói licence a BLRA szerint. Az Oracle Partner Network hálózatán keresztül elérhető fejlesztői és demonstrációs licencek nem tartoznak a licencegyűttesek kategóriájába.

*Az Oracle árlistájának meghatározása szerint.

**Példák olyan programokra, amelyek ugyanazon forráskódot használják:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 és Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite és Web Tier
- Oracle FLEXCUBE Core Banking programok
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail programok
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate programok

- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing programok
- Oracle Daybreak programok
- Oracle Banking programok

Amennyiben Ön Oracle Partner és egy végfelhasználónak első szintű támogatást biztosít (pl. beágyazott szoftverlicenc (Embedded Software License, röviden „ESL”), alkalmazáspecifikus teljes felhasználású licenc (Application Specific Full Use, röviden „ASFU”) vagy más Oracle által első szintű támogatásra feljogosító szolgáltatás), a licencegyüttes 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 licencet. Amennyiben a Végfelhasználó teljes felhasználású (Full use) licencekkel is rendelkezik, melyeket közvetlenül Ön támogat, ezen teljes felhasználású licencek támogatása az ASFU, vagy ESL licencek támogatásával megegyező szintű kell, hogy legyen.

Amennyiben az Oracle biztosítja az első szintű támogatást egy Végfelhasználó valamennyi ASFU és teljes felhasználású licenceihez, az ASFU és teljes felhasználású licencek támogatása azonos szintű kell, hogy legyen. Ha azonban a Végfelhasználó teljes felhasználású licenceihez az Oracle biztosítja az első szintű támogatást, és Ön biztosítja az ASFU és/vagy az ESL licencek első szintű támogatását, a licencek nem számítanak egy licencegyüttesnek.

A szolgáltatási szintek egyezőségi feltétele

Műszaki támogatás rendelésekor az adott licencegyüttesbe tartozó minden licenc támogatási szintjének azonosnak kell lennie (pl.: Szoftverfrissítési és licenctámogatás, Oracle Communications Hálózati Premier Támogatás vagy nem támogatott). Amennyiben Ön Meghosszabbított Támogatást vásárol, a Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatást a teljes licencegyüttesre érvényben kell tartania; a Meghosszabbított Támogatás elérhetősége szerint amennyiben Ön bármely, adott verzió használta licencre Meghosszabbított Támogatást vásárol, úgy minden, az adott verzióban lévő licencre Meghosszabbított Támogatást kell vásárolnia. A licencegyüttesen belüli külön licenc alcsoporthoz nem vehető igénybe külön támogatás; ilyen esetben a licencegyüttest csökkenteni kell a nem támogatott licencek felmondásával. A licenc felmondását írásban rögzíteni kell.

Az Oracle műszaki támogatás újraaktiválása

Ha a műszaki támogatási szolgáltatás lejár, vagy eredetileg sem vásárolták meg a programlicenccel együtt, akkor újraaktiválási díjat számítunk fel. Az újraaktiválási díj a következőképpen számítandó: (a) ha a műszaki támogatás lejárt, az újraaktiválási díj összege az Önök által az adott program után utoljára fizetett éves műszaki támogatási díj 150%-ának felel meg; (b) ha az érintett programra korábban nem szereztek műszaki támogatást, akkor az újraaktiválási díj az újraaktiválás időpontjában hatályos Oracle támogatási árképzési szabályzat szerinti azon műszaki támogatási díj, 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 műszaki támogatási díj megrendelése és a műszaki támogatási időszak után arányosan kell megfizetni. Az újraaktiválási díjat a (b) esetben a programlicenc eredeti megrendelésének időpontjától számított időszak után arányosan kell megfizetni.

A fenti újraaktiválási díj mellett Ön köteles a támogatási időszakra műszaki támogatási díjat is fizetni. E műszaki támogatási díj a következőképpen számítandó: (i) ha a műszaki támogatás lejárt, a tizenkét hónapos műszaki támogatási díj összege az Önök által az adott program után utoljára fizetett éves műszaki támogatási díjnak felel meg; (ii) ha az érintett programra korábban nem szereztek műszaki támogatást, az éves műszaki támogatási díj az újraaktiváláskor hatályos Oracle támogatási árképzési

szabályzat szerinti azon 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 (i) és (ii) pontban meghatározott éves támogatási díjra.

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

Licencek vagy támogatási szint csökkentése utáni árazás

A szolgáltatás árazása a támogatási szint és a támogatni kívánt licencmennyiség 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 számítjuk. Ez a támogatási díj nem haladja meg a megmaradó és a nem támogatott vagy 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 licencmegrendelő, amelyről licenceket mondanak fel, ártartás alkalmazását köti ki a további licencrendelésekre vonatkozóan, a fix árazás szerint megrendelt minden további licenc támogatásának díját az Oracle támogatásra vonatkozó aktuális árlistája és az általános kedvezmények figyelembevételével számítjuk.

Egyéniesített Alkalmazáscsomag

Egyéni alkalmazáscsomagba ágyazott adott program műszaki támogatása nem szüntethető meg.

Nem támogatott programok

A nem támogatott programokkal rendelkező ügyfelek nem jogosultak frissítések, karbantartó verziók, programjavítások letöltésére, nem kapnak telefonos segítségnyújtást vagy más műszaki támogatást. A CD-csomagok vagy a kipróbálás céljára megvásárolt vagy letöltött programok, a más támogatott programokkal való használat, vagy médiapótlás címén megvásárolt vagy letöltött programok nem használhatók a nem támogatott programok frissítéséhez.

Műszaki kapcsolattartók

A műszaki támogatási szolgáltatásokat illetően kizárólag az Ön által megjelölt műszaki kapcsolattartók jogosultak az Oracle Ügyfélszolgálatval való kapcsolattartásra. Az Ön műszaki kapcsolattartóinak el kell végezniük legalább a termékek alapismeretét nyújtó tanfolyamot, illetőleg szükség szerint a megfelelő kiegészítő ismereteket nyújtó tanfolyamot, amit az adott feladat, implementációs fázis, speciális termékhasználat és/vagy migráció megkíván. Az Ön műszaki kapcsolattartóinak megfelelő ismerettel kell rendelkezniük az Oracle által támogatott programokról és az Ön Oracle környezetéről annak érdekében, hogy segíthessenek megoldani a rendszerproblémákat, illetve segíthessék az Oracle munkáját a bejelentett problémák elemzésében, megoldásában. Amikor az Ön műszaki kapcsolattartója szolgáltatáskérérelmet küld be, alapfokú ismerettel kell rendelkeznie az Ön által tapasztalt problémáról és képesnek kell lennie 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 műszaki kapcsolattartói feladatkört.

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

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

Programfrissítések

A frissítés a program egy újabb kibocsátott verzióját jelenti, amelyet az Oracle külön licenccdíj nélkül, mindössze adott esetben a szállítási díj felszámításával bocsát a támogatással rendelkező ügyfelek rendelkezésére, amennyiben Ön az adott időszakra olyan műszaki 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 licencc keretében tesz elérhetővé. A frissítéseket csak azok elérhetősége esetén biztosítjuk (amint azt az Oracle meghatározza), és a frissítések nem feltétlenül 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.

A támogatás megszüntetésének joga

Az Oracle termékeinek életciklusának részeként szükségessé válhat bizonyos programverziók támogatásának megszüntetése (beleértve a harmadik felektől származó beágyazott programokat, amelyek támogatását a gyártó vagy a szállító szüntette meg, és ezért az Oracle jóhiszemű megállapítása szerint már nem valósítható meg az Oracle általi támogatásuk), ezért az Oracle fenntartja ezt a jogot. Az élettartamra vonatkozó támogatási szabályzatban (Lifetime Support Policy) külön megnevezett programverziókra azonban a Lifetime Support Policy feltételei vonatkoznak. A támogatás megszüntetéséről szóló értesítések változhatnak.

Első és második szintű támogatás

A támogatott programok „Első Szintű Támogatásának” a felhasználói számára történő közvetlen biztosításához megfelelő szervezetet és kapcsolódó folyamatokat kell meghatároznia és fenntartania. 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 problémamegoldását.

Ha üzletileg indokolt erőfeszítésekkel nem tudja diagnosztizálni vagy megoldani a támogatott programok problémáit vagy hibáit, felkeresheti az Oracle-t, hogy „Második Szintű Támogatást” kérjen.

Üzletileg elfogadható erőfeszítéseket kell tennie annak érdekében, hogy biztosítsa az Oracle számára a megfelelő hozzáférést (pl. az adattárfájlokhoz, a naplófájlokhoz, illetve az adatbázis-kivonatokhoz), amely a Második Szintű Támogatás biztosításához szükséges.

A Második Szintű Támogatásnak tartalmaznia kell (i) a támogatott programokkal kapcsolatos problémák elemzését, (ii) észszerű üzleti erőfeszítések megtételét a támogatott programokkal kapcsolatosan bejelentett és igazolt hibák megoldására annak érdekében, hogy a programok minden dologi vonatkozásban a kapcsolódó dokumentációkban leírtaknak megfelelően működjenek.

Az Ön műszaki kapcsolattartói által bejelentett problémákat az Oracle felülvizsgálhatja, és ajánlást tehet speciális szervezeti és folyamatbeli változtatásokra a fentebb ajánlott általános gyakorlat kialakításához.

Harmadik félre vonatkozó speciális támogatási feltételek

Műszaki támogatás igénybevételéhez Önnek támogatott környezettel kell rendelkeznie, beleértve az alkalmazásokat és a platformokat. Amennyiben egy szállító megszünteti a termékeinek támogatását, Önnek az aktuális minősített és támogatott termékre, alkalmazásra, hardverplatformra, keretrendszerre, adatbázisra és/vagy operációs rendszeri konfigurációra kell áttérnie ahhoz, hogy igénybe vehesse az Oracle műszaki támogatási szolgáltatását.

Műszaki támogatás fejlesztői, bemutató és végfelhasználói licencekhez

A fejlesztői és/vagy bemutató licencek műszaki támogatásának biztosítása az Ön Oracle Partnerhálózat tagságán keresztül történik. Mielőtt műszaki támogatást nyújtana a végfelhasználók számára licencelt programokhoz, a fejlesztői és/vagy bemutató licencek műszaki támogatása mellé ezekhez a programokhoz is műszaki támogatást kell vásárolni az Oracle-től, és a támogatást mindaddig érvényben kell tartani, amíg a Ön támogatást nyújt a végfelhasználóknak.

3. ÉLETTARTAM TÁMOGATÁS

Az Élettartam Támogatás az alábbi szolgáltatásszinteket tartalmazza:

- „Premier Támogatás” (az Ön megrendelésében szereplő más elnevezéssel: „Szoftverfrissítési és licenctámogatás”, illetve „Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier Támogatás”)
- Meghosszabbított Támogatás (amennyiben elérhető)
- Fenntartó Támogatás

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

Szolgáltatáskínálat szerint – az alábbi megjegyzésben tett kivételekkel – a Premier Támogatást az Oracle program általános elérhetőségének napjától öt évig terjedően biztosítjuk. Ha a támogatás elérhető, az bizonyos verziókra további három évre meghosszabbítható a Meghosszabbított Támogatással. A lenti megjegyzésben szereplő esetek kivételével a műszaki támogatási díjon felül Meghosszabbított támogatási díj fizetendő minden olyan támogatási időszakra, amelyre a Meghosszabbított támogatást megvásárolják.

Alternatívaként és amennyiben elérhető, a támogatás úgynevezett Fenntartó Támogatással kiterjeszthető, melyet mindaddig biztosítunk, amíg Ön az Oracle programlicenceire a műszaki támogatást fenntartja.

A jelenleg vagy a jövőben a teljes élettartamra vonatkozó támogatási szabályzat hatálya alá tartozó programok, a kínált szolgáltatási szintek és az időkeretek vonatkozásában tekintse meg az alábbi forrásokat:

- Szervertechnológia programjai: [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)
- Fúziós middleware programok: [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#)
Alkalmazásprogramok: [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)
- Kereskedelmi alkalmazásprogramok: [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)
- Sun szoftver és operációs rendszer: [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)
- Oracle Linux programverziók: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)
- OFSS programok: [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#)

Általános kivételek

Az Élettartam Támogatás szabályzatában és az ODSC-ben „Oracle Adatbázis-innovációs Kiadás”-ként megnevezett Oracle-adatbázis-kiadások esetén a Premier Támogatás az általános rendelkezésre állási dátumtól számított két évig lesz elérhető. A támogatási életciklussal kapcsolatos részletes információkért lásd a [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) dokumentumot.

Kivételek jelenleg is hatályos és érvényben lévő támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelek esetén:

1. **PeopleTools.** Az Oracle PeopleTools program, amely egy PeopleSoft alkalmazásprogram-verzióval együtt lett megvásárolva, mindaddig támogatott marad, amíg az adott alkalmazásprogram-verzió is támogatott. A PeopleTools valamely alverziójához tartozó termékjavítások és platformhitelesítések a következő alverzió általános elérhetőségének napjától számított 12 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 elérhető, 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 szolgáltatójának 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 verzióinak előírása, (ii) a harmadik fél termékeinek csomagolási és forgalmazási módjának módosítása és (iii) egy vagy több, harmadik fél által biztosított termék lecserélése vagy korrigálása.

2. **Oracle Database 12c 1-es verzió (12.1):** A Meghosszabbított Támogatás díja el lett törölve a 2018. augusztus – 2019. július időszakra. Ön a Meghosszabbított Támogatást az Oracle Műszaki támogatási szinteket leíró alábbi részében megadott időszakra veheti igénybe.

Az E-Business Suite programjait futtató ügyfelek esetében a Meghosszabbított Támogatás díja el lett törölve 2022. július azokra az Oracle Database 12.1 licencekre vonatkozóan, amelyeket az E-Business Suite programok futtatásához használnak.

3. **Oracle Database 11gR2:** Az Oracle Database 11.2.0.4 verzióját az Itanium platformon működő HP OpenVMS rendszeren futtató ügyfelek számára a Fenntartó Támogatás első évében, azaz 2021 januárja és 2021 decembere között továbbra is elérhetőek lesznek az 1. súlyossági szintű javítások és biztonsági frissítések
4. **Oracle Database 10gR2:** Az Oracle Database 10gR2 verziót az IBM z/OS platformon, 2013. július után futtató ügyfelek esetében a Meghosszabbított Támogatás továbbra is az akkor aktuális támogatási díjjal lesz elérhető. A Meghosszabbított Támogatás csak az 1. súlyossági szintű javításokhoz lesz elérhető; kritikus programjavítások nem lesznek elérhetőek.
5. **Oracle Database Standard Edition 2:** Az Oracle Database Standard Edition 2 aktuális támogatási szerződésével rendelkező ügyfelek továbbra is igénybe vehetik a műszaki támogatást a korábban licencelt Oracle Database Standard Edition vagy Oracle Database Standard Edition One programverzióhoz. A licencekre vonatkozó korlátozásokat az Oracle Database Standard Edition 2 megrendelés licencekkel kapcsolatos meghatározásai és szabályai tartalmazzák.
6. **Irányítással, kockázatokkal és megfelelőséggel kapcsolatos programok:** Az irányítással, a kockázatokkal és a megfelelőséggel kapcsolatos, alább megadott programverziók Fenntartó Támogatása esetében az Oracle 2025. májusig fog biztosítani 1. súlyossági szintű javításokat.

PROGRAM	PROGRAMVERZIÓ
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

7. **Java SE 7:** A Meghosszabbított Támogatás díja el lesz törölve a 2019. június – 2022. július időszakra. Ebben az időszakban Ön a Meghosszabbított Támogatást az Oracle műszaki támogatási szintjeit leíró alábbi részben megadott időszakra veheti igénybe.
8. **Java SE 8:** A Meghosszabbított Támogatás díja el lesz törölve a 2022. március – 2030. december időszakra. Ebben az időszakban Ön a Meghosszabbított Támogatást az alábbi, Oracle Műszaki támogatási szinteket ismertető részben leírtak szerint veheti igénybe.

- 9. Oracle Business Intelligence Applications 11.1.10.2:** A Meghosszabbított Támogatás díját a 2022. január és 2022. július közötti időszakra vonatkozóan elengedjük. Ebben az időszakban Ön a Meghosszabbított Támogatást az alábbi, Oracle Műszaki támogatási szinteket ismertető részben leírtak szerint veheti igénybe.
- 10. WebLogic Server és Coherence 12.1.3:** A Meghosszabbított Támogatás a 2020. január 1. és a 2022. január 31. közötti időszakra vonatkozóan csak az 1. súlyossági szintű és a biztonsági javításokra vonatkozik. A WebLogic példákhoz nem nyújtunk biztonsági javítást.
- 11. Oracle Database 12.2.0.1:** A 2020. december 1. és 2022. március 31. közötti időszakra nyújtott Premier Támogatási hibajavítás csak a Negyedéves Kiadási Frissítési folyamaton keresztül kiadott, 1. súlyossági szintű termékjavításokra és biztonsági javításokra vonatkozik. A hibajavítási támogatás csak a következő platformokhoz lesz elérhető: Linux x86-64, Solaris x86-64, Solaris SPARC, IBM AIX on Power Systems, IBM Linux on System Z (ZLinux), HP-UX Itanium, Fujitsu BS2000 és Microsoft Windows x64. A bővítmény a következőket tartalmazza:
- Bárminemű funkcionális frissítés, harmadik fél szoftvereivel kapcsolatos problémák és az operációs rendszer új verziójával kapcsolatos tanúsítványok.
 - Az Oracle adatbázis beágyazott összetevői, amelyek már nem támogatott kiadású Java termékeken alapulnak; Bármely titkosítással kapcsolatos funkció frissítései, korlátozás nélkül beleértve a következőket: Transport Layer Security (TLS), hálózati titkosítás, valamint a biztonságos kommunikáció bármely egyéb formája.
- 12. Oracle Rdb és Oracle CODASYL Database 7.3.3:** A Meghosszabbított Támogatás díja 2020. szeptember és 2021. augusztus között nem kerül felszámításra. Ez alatt az időszak alatt a következő, Az Oracle műszaki támogatási szintjei c. fejezetben leírtak szerint kapja a Meghosszabbított Támogatást.
- 13. Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** A Meghosszabbított Támogatás díja 2022. január és 2022. december 31 között nem kerül felszámításra. Ez alatt az időszak alatt a következő, Az Oracle műszaki támogatási szintjei c. fejezetben leírtak szerint kapja a Meghosszabbított Támogatást.
- 14. Tuxedo 12.2.2:** A Meghosszabbított Támogatás díja 2022. május és 2023. április között nem kerül felszámításra. Ez alatt az időszak alatt a következő, Az Oracle műszaki támogatási szintjei c. fejezetben leírtak szerint kapja a Meghosszabbított Támogatást.
- 15. Oracle Essbase 11.1.2:** A Meghosszabbított Támogatás díja 2022. január és 2022. december között nem kerül felszámításra. Ez alatt az időszak alatt a következő, Az Oracle műszaki támogatási szintjei c. fejezetben leírtak szerint kapja a Meghosszabbított Támogatást.
- 16. Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 és 18.1:** 2022 februárja és 2023 januárja között a Meghosszabbított Támogatás díjmentesen elérhető lesz a 12.2-es szoftververzióhoz. 2022 októbere és 2023 szeptembere között a Meghosszabbított Támogatás díjmentesen elérhető lesz a 18.1-es szoftververzióhoz. Ebben az időszakokban Ön a Meghosszabbított Támogatást az alábbi, Oracle Műszaki támogatási szinteket ismertető részben leírtak szerint veheti igénybe.

4. AZ ORACLE MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZINTJEI

Szoftverfrissítési és licenctámogatás

Az Oracle terméktámogatási életciklus Premier Támogatása alá tartozó programokhoz Szoftverfrissítési és licenctámogatást biztosítunk. A Szoftverfrissítési és licenctámogatás az alábbiakat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Adózási, jogi és szabályozási frissítések (az elérhetőség országonként és/vagy programonként változhat)
- Frissítési szkriptek (az elérhetőség programonként változhat)
- Hitelesítés a harmadik felek legtöbb új termékével/verziójával (az elérhetőség programonként változhat)
- Fő termékverziók és technológiai verziók, ha és amikor az Oracle a saját döntése alapján elérhetővé tesz ilyen verziókat, és amelyek lehetnek általános karbantartási verziók, meghatározott funkciókat tartalmazó kiadások és dokumentációfrissítések
- Segítség szolgáltatáskérésekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján. Hozzáférés az alábbi szakaszban meghatározott webes ügyféltámogatási rendszerekhez (nonstop ügyféltámogatási rendszerekhez), beleértve a szolgáltatáskérések online rögzítésének lehetőségét, ha nincs másképp megadva.
- Az Oracle meghatározott pénzügyi szolgáltatásaira és a banki platformjához tartozó programjaira és a joghatóságokra vonatkozó szabályozó frissítések biztosítása az Oracle Financial Services Software és az Oracle Banking Platform szabályzatot tartalmazó dokumentumban leírtaknak megfelelően történik. Ez a dokumentum itt található.
- 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 licenctulajdonosai 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, amelyeket az itt található Oracle VM VirtualBox felhasználói kézikönyv határoz meg.
- Hozzáférés a Platina Szolgáltatásokhoz a következő leírás szerint:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Audit Vault és a Database Firewall (korábban: Database Firewall és Database Firewall Management Server) programhoz tartozó Szoftverfrissítési és licenctámogatás tartalma:

- Szoftverfrissítési és licenctámogatás a fenti leírás szerint
- Nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz
- Hardvertanúsítási szolgáltatás¹

- Üzleti szempontból észszerű erőfeszítések megtétele a hibajavítások visszajelzésére az elmúlt hat hónapban az Oracle által nyilvánosan közzétett Oracle Linux programok vonatkozásában; a visszajelzési ütemezés a következő címen érhető el: <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>

Megjegyzés:

A hardvertanúsítás az attól a naptól számított első hat évben áll rendelkezésre, amelyen az Oracle Linux program valamely verziója általánosan elérhetővé válik. A hat év elteltével a hardvertanúsítást az Oracle a saját belátása szerint jogosult, azonban nem köteles biztosítani.

A Phase Forward programokhoz (például Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm és LabPas) korlátozott Szoftverfrissítési és licenctámogatás érhető el. A korlátozott Szoftverfrissítési és licenctámogatás az alábbiakat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Segítség a szolgáltatáskérésekhez csak a rendes irodai órák alatt;
- A szolgáltatáskérések online naplózásának lehetősége a következő hivatkozás alatt meghatározott feltételek mellett: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Szoftverfrissítési és licenctámogatás az itt felsorolt jogosult Oracle Hospitality és Oracle Food and Beverage programokhoz: <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> („Hospitality programok”), amely az alábbiakat tartalmazza:

- Szoftverfrissítési és licenctámogatás a fenti leírás szerint
- Első Szintű Támogatás (1. szint)

Kizárólag a jogosult Oracle Hospitality és Oracle Food and Beverage programok esetén az Oracle minden indokolt erőfeszítést megtesz a szolgáltatáskérések alábbi irányelvekben meghatározott Válaszadási időn belüli megválaszolására; mindazonáltal a határidők Oracle általi esetleges be nem tartása nem minősül a megállapodás Oracle általi megsértésének. Az irányelvek tájékoztató jellegűek, és azokat az Oracle a saját belátása szerint bármikor módosíthatja.

SÚLYOSSÁGI SZINT ¹	VÁLASZADÁSI IDŐ	FRISSÍTÉS VAGY MEGOLDÁS
1. súlyossági szint	5 perc	1 óra
2. súlyossági szint	2 óra	6 óra
3. súlyossági szint	8 óra	24 óra
4. súlyossági szint	24 óra	48 óra

A fenti táblázat vonatkozásában az alábbi fogalommeghatározások érvényesek:

- 1. súlyossági szint: Kritikus rendszerleállás (pl. üzleti szempontból kritikus fontosságú rendszer vagy funkció kritikus leállása, szerver összeomlása vagy globális rendszerhiba).
- 2. súlyossági szint: Súlyos rendszerleállás (pl. üzleti szempontból kritikus fontosságú funkció súlyos leállása, amely nem érinti a teljes rendszert, ilyen esetek lehetnek például a következők: szignifikáns számú munkaállomás/terminál nem tud tranzakciókat végrehajtani vagy küldeni, megszűnik a fizetési funkciók végrehajtásának képessége, teljesen megszűnik a jelentéskészítés (helyi vagy szolgáltatott) lehetősége, egyáltalán nem lehetséges a nyomtatás, nem lehet nullázni az összegeket vagy nem lehet végrehajtani az EOD/SOD/esti ellenőrzést, nem lehet újraküldést végezni adott dátumra vagy dátumtartományra vonatkozóan, nagyon lassú az oldalak vagy a képek betöltése, nem lehet elérni az eszközök felületét).
- 3. súlyossági szint: Egy konkrét funkció hibája (pl. a működőképesség kisebb megszakadása vagy egy funkció kisebb leállása, amely nem érinti a teljes rendszert, ilyen esetek lehetnek például a következők: időmérési problémák, egyszeri nyomtatási hiba, egyszeri munkaállomás-terminálhiba, nem lehet megtekinteni egy jelentést, nem lehet új jelszavakat beállítani, vagy leállt a hűségprogramok működése).
- 4. súlyossági szint: Kisebb/műveleti hiba vagy kérdés (pl. programozással vagy konfigurációval kapcsolatos kérdések, funkciókkal, működéssel, formátummal vagy megjelenéssel kapcsolatos problémák).

Meghosszabbított Támogatás

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-verzióihoz. Ahhoz, hogy megkapja a Meghosszabbított Támogatást, továbbra is fizetnie kell a SULS/Premier Támogatás műszaki támogatási díját, és meg kell vásárolnia a Meghosszabbított Támogatást. Ha a jelen szakaszban nincs másként meghatározva, a jogosult programverziók Meghosszabbított Támogatása a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Adózási, jogi és szabályozási frissítések (az elérhetőség országonként és/vagy programonként változhat)
- Frissítési szkriptek (az elérhetőség programonként változhat)
- Fő termékverziók és technológiai verziók, ha és amikor az Oracle a saját döntése alapján elérhetővé tesz ilyen verziókat, és amelyek lehetnek általános karbantartási verziók, meghatározott funkciókat tartalmazó kiadások és dokumentációfrissítések
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Az Oracle meghatározott pénzügyi szolgáltatásaira és a banki platformjához tartozó programjaira és a joghatóságokra vonatkozó szabályozó frissítések biztosítása az Oracle Financial Services Software és az Oracle Banking Platform szabályzatot tartalmazó dokumentumban leírtaknak megfelelően történik. Ez a dokumentum [itt](#) található.
- Hozzáférés az alábbi szakaszban meghatározott webes ügyféltámogatási rendszerekhez (nonstop ügyféltámogatási rendszerekhez), beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét, ha nincs másképp megadva
 - Hozzáférés a Platina Szolgáltatásokhoz a következő leírás szerint: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A Meghosszabbított Támogatás nem tartalmazza a következő szolgáltatásokat:

- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival

Meghosszabbított Támogatás a Java SE programokhoz – A jogosult Java SE programokhoz tartozó Meghosszabbított Támogatás a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Hibajavítások, biztonsági javítások és kisebb frissítések
- Frissítési eszközök
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Fenntartó Támogatás

A Premier Támogatás megszűnése után úgynevezett Fenntartó Támogatás igényelhető. Mivel a Fenntartó Támogatás fázisában lévő verziók nem teljes körűen támogatottak, a rendelkezésre álló információk és erőforrások ezen verziókhoz korlátozottak lehetnek. A hardverrendszerek elérhetősége az ilyen programverziók futtatásához szintén korlátozott lehet. A fejezetben foglalt ellenkező rendelkezés hiányában az Oracle Terméktámogatás életciklusának Fenntartó Támogatás fázisában lévő programverziókhoz az alábbiakra korlátozott Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatást biztosítunk:

- Programfrissítések, javítások, biztonsági figyelmeztetések és kritikus programjavítások, amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (feltéve, hogy ajánlották ezt a támogatási formát, és akkor is csak a Meghosszabbított Támogatási Időszak végét követően)
- Adó-, jogi-, és szabályozó-frissítések (az elérhetőség országonként és/vagy programonként változhat), amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (feltéve, hogy ajánlották ezt a támogatási formát, és akkor is csak a Meghosszabbított Támogatási Időszak végét követően)
- Frissítési szkriptek (az elérhetőség programonként változhat), amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (feltéve, hogy ajánlották ezt a támogatási formát, és akkor is csak a Meghosszabbított Támogatási Időszak végét követően)
- Fő termékverziók és technológiai verziók, ha és amikor az Oracle a saját döntése alapján elérhetővé tesz ilyen verziókat, és amelyek lehetnek általános karbantartási verziók, meghatározott funkciókat tartalmazó kiadások és dokumentációfrissítések
- Segítség a szolgáltatáskérelmekhez – üzletileg elfogadható alapon – a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés az alábbi szakaszban meghatározott webes ügyféltámogatási rendszerekhez (nonstop ügyféltámogatási rendszerekhez), beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét, ha nincs másképp megadva
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A Fenntartó Támogatás nem tartalmazza a következő szolgáltatásokat:

- Új programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Új adó-, jogi, és szabályozó frissítések;
- Új frissítési szkriptek;
- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival

- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási útmutatók az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérélmek esetén (a súlyossági szint meghatározását lásd alább)
- Korábban kiadott javítások vagy frissítések, amelyeket az Oracle a továbbiakban már nem támogat

Fenntartó Támogatás az Oracle Linux programokhoz – Fenntartó Támogatásra jogosult Oracle Linux programverziókhoz a következőkre korlátozott Szoftverfrissítési és licenctámogatás vehető igénybe:

- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérélmek 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:

- új program- és hibajavításokhoz, valamint biztonsági értesítésekhez való hozzáférés.
- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási útmutatók az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérélmek esetén (a súlyossági szint meghatározását lásd alább)
- Hardvertanúsítás
- Hibajavítások visszaporolása

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

- Kisebb frissítések, hibajavítások és biztonsági javítások, amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (feltéve, hogy ajánlották ezt a támogatási formát, és akkor is csak a Meghosszabbított Támogatási Időszak végét követően)
- Frissítési eszközök, amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (feltéve, hogy kijánlották ezt a támogatási formát, és akkor is csak a Meghosszabbított Támogatási Időszak végét követően)
- Üzleti szempontból észszerű mértékű segítségnyújtás a szolgáltatáskérélmek alapján a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérélmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki 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 szolgáltatáskérélmek esetén (a súlyossági szint meghatározását lásd alább)
- Korábban kiadott javítások vagy frissítések, amelyeket az Oracle a továbbiakban már nem támogat

Fenntartó Támogatás a Nimbula programokhoz – Fenntartó Támogatásra jogosult Nimbula programverziókhoz a következőkre korlátozott Szoftverfrissítési és licenctámogatás vehető igénybe:

- Hozzáférés csak a létező programfrissítésekhez és javításokhoz (vagyis új programfrissítéseket és javításokat nem biztosítunk)
- Szolgáltatáskérélmek támogatása csak a rendes irodai órák alatt.

- Szolgáltatáskérelmek naplózásának lehetősége a következő e-mail címmel:
Nimbula-Support_WW@oracle.com
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A Nimbula programverziók Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következő elemeket:

- Hozzáférés az új programfrissítésekhez és javításokhoz
- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási útmutatók az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérelmek esetén (a súlyossági szint meghatározását lásd alább)

Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier és Fenntartó Támogatás

Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier Támogatás az alábbi programkategóriákhoz érhető el (a továbbiakban együttesen: „Oracle Communications Hálózati Premier Programok”): Diameter Signaling Router Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub – Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Állandó licenc a következőkhöz: Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator és Evolved Communications Application Server; Net-Net Central alkalmazások; Elastic Charging Engine és Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; és Notification Gateway.

Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier Támogatás az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Frissítési szkriptek (az elérhetőség programonként változhat)
- Hitelesítés a harmadik felek legtöbb új termékével/verziójával (az elérhetőség programonként változhat)
- Fő termékverziók és technológiai verziók, ha és amikor az Oracle a saját döntése alapján elérhetővé tesz ilyen verziókat, és amelyek lehetnek általános karbantartási verziók, meghatározott funkciókat tartalmazó kiadások és dokumentációfrissítések
- Diameter Signaling Router Network Function Edition, Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions, Common Signaling, Performance Intelligence Center Network Function Edition, Policy Management Network Function Edition, valamint User Data Repository Network Function Edition távoli telepítése
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Kizárólag az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier Támogatás esetén az Oracle minden indokolt erőfeszítést megtesz a szolgáltatáskérelmek alábbi irányelvekben meghatározott Válaszadási időn belüli megválaszolására; mindazonáltal a határidők Oracle általi esetleges be nem tartása nem minősül a megállapodás Oracle általi megsértésének. Az irányelvek tájékoztató jellegűek, és azokat az Oracle a saját belátása szerint bármikor módosíthatja.

SÚLYOSSÁGI SZINT	VÁLASZADÁSI IDŐ ¹	TÁVOLI HELYREÁLLÍTÁSI IDŐ ¹	PROBLÉMAMEGOLDÁSI IDŐ ¹
1. súlyossági szint	15 perc	6 óra	30 naptári nap
2. súlyossági szint	15 perc	48 óra	30 naptári nap
3. súlyossági szint	N/A	N/A	180 naptári nap

1. A fenti táblázat vonatkozásában az alábbi fogalommeghatározások érvényesek:
- Válaszadási idő – a szolgáltatáskérelem Ön általi létrehozásának időpontja és az Oracle által küldött első válasz időpontja között eltelt idő.
 - Távoli helyreállítási idő – a vonatkozó programhoz az Oracle részére biztosított távoli hozzáférés engedélyezésének időpontja és az Oracle által felkínált megoldás Ön részére történő jelzésének időpontja között eltelt idő. A távoli helyreállítási határidők nem vonatkoznak olyan esetekre, amikor a programkódot módosítani szükséges.
 - Problémamegoldási idő – a szolgáltatáskérelem Ön általi létrehozásának időpontja és a probléma megoldásának időpontja között eltelt idő.

Bizonyos Oracle Communications Hálózati Premier Programok jogosultak lehetnek az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Fenntartó Támogatásra. Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Fenntartó Támogatás az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései, amelyek a Premier Támogatás időszaka alatt lettek létrehozva
- Frissítési szkriptek (az elérhetőség programonként változhat), amelyek a Premier Támogatás időszaka alatt lettek létrehozva
- Fő termékverziók és technológiai verziók, ha és amikor az Oracle a saját döntése alapján elérhetővé tesz ilyen verziókat, és amelyek lehetnek általános karbantartási verziók, meghatározott funkciókat tartalmazó kiadások és dokumentációfrissítések
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online naplózásának lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Communications Hálózati Premier Programverziók Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következő elemeket:

- Új programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Oracle Communications Hálózati Premier Programok távoli telepítése;
- Új frissítési szkriptek;
- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival
- Fent meghatározott válaszadási idők
- Korábban kiadott javítások vagy frissítések, amelyeket az Oracle a továbbiakban már nem támogat

Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatás és Fenntartó Támogatás

Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatás az alábbi programkategóriákhoz érhető el (a továbbiakban együttesen: „Oracle Communications Hálózati Szoftverprogramok”): Oracle Communications EAGLE (nem ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle

Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository és Oracle Communications Subscriber Data Management. Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatás az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Hitelesítés a harmadik felek legtöbb új termékével/verziójával (az elérhetőség programonként változhat)
- Oracle Communications Hálózati Szoftverprogramok távoli telepítése
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Kizárólag az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatás esetén az Oracle minden indokolt erőfeszítést megtesz a szolgáltatáskérelmek alábbi irányelvekben meghatározott Válaszadási időn belüli megválaszolására; mindazonáltal a határidők Oracle általi esetleges be nem tartása nem minősül a megállapodás Oracle általi megsértésének. Az irányelvek tájékoztató jellegűek, és azokat az Oracle a saját belátása szerint bármikor módosíthatja.

SÚLYOSSÁGI SZINT	VÁLASZADÁSI IDŐ ¹	TÁVOLI HELYREÁLLÍTÁSI IDŐ ¹	PROBLÉMAMEGOLDÁSI IDŐ ¹
1. súlyossági szint	15 perc	6 óra	30 naptári nap
2. súlyossági szint	15 perc	48 óra	30 naptári nap
3. súlyossági szint	N/A	N/A	180 naptári nap

1. A fenti táblázat vonatkozásában az alábbi fogalommeghatározások érvényesek:

- Válaszadási idő – a szolgáltatáskérelmem Ön általi létrehozásának időpontja és az Oracle által küldött első válasz időpontja között eltelt idő.
- Távoli helyreállítási idő – a vonatkozó programhoz az Oracle részére biztosított távoli hozzáférés engedélyezésének időpontja és az Oracle által felkínált megoldás Ön részére történő jelzésének időpontja között eltelt idő. A távoli helyreállítási határidők nem vonatkoznak olyan esetekre, amikor a programkódot módosítani szükséges.
- Problémamegoldási idő – a szolgáltatáskérelmem Ön általi létrehozásának időpontja és a probléma megoldásának időpontja között eltelt idő.

Bizonyos Oracle Communications Hálózati Szoftverprogramok jogosultak lehetnek az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Fenntartó Támogatásra. Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Fenntartó Támogatás az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései, amelyek a Támogatás időszaka alatt lettek létrehozva
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online naplózásának lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Communications Hálózati Szoftverprogramok Fenntartó Támogatás nem tartalmazza a következő elemeket:

- Új programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések, kritikus javítások frissítései
- Oracle Communications Hálózati Szoftverek távoli telepítése
- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival
- Fent meghatározott válaszadási idők
- Korábban kiadott javítások vagy frissítések, amelyeket az Oracle a továbbiakban már nem támogat

5. MEGVÁSÁROLHATÓ KIEGÉSZÍTŐ TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

Eseti Szerver Támogatás Csomag

Az Eseti Szerver Támogatás szolgáltatás webes műszaki támogatást biztosít, amelynek keretében 12 havonta 10 szolgáltatáskérelem nyújtható be szerverenként. A támogatási időszak végén az addig fel nem használt szolgáltatáskérelmek elvesznek. Az Eseti Szerver Támogatás a programlicenc kezdeti megvásárlásakor igényelhető, és ilyen esetben folyamatosan megújítható a rá következő támogatási időszakokra egészen addig, amíg az Ön programlicencéhez a Premier Támogatás igénybe vehető. Amennyiben Ön Szoftverfrissítési és licenctámogatás szolgáltatásra tart igényt, akkor az Oracle-nek a Szoftverfrissítési és licenctámogatás megvásárlásának napján hatályos újraaktiválási szabályzatai az irányadók. Az Eseti Szerver Támogatás Csomag az alábbiakra igényelhető, bármely platformon:

- Oracle Adatbázis Eseti Szerver Támogatás Csomag: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning és valós alkalmazási klaszterek
- Oracle Alkalmazás Eseti Szerver Támogatás Csomagja: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition és Internet Application Server Java Edition

Az Eseti Szerver Támogatás tartalma:

- 10 szolgáltatáskérelem
- Hozzáférés a My Oracle Support (nonstop webes műszaki támogatási rendszer) felülethez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online naplózásának lehetőségét
- Hozzáférés a letölthető szoftverjavításokhoz és javítókészletekhez

A programhiba megoldására irányuló szolgáltatáskérelmek nem számítanak bele a felhasználható szolgáltatáskérelmek teljes számába. Az Ön Eseti Szerver Támogatás szolgáltatásokhoz történő hozzáférése (ideértve a My Oracle Support felületet is) az alábbi dátumok közül a korábbi megszűnik: (i) a támogatási időszak lejáratára; vagy (ii) a végső szolgáltatáskérelem sikeres megoldása. Az Eseti Szerver Támogatás Csomag nem tartalmaz frissítéseket, nem használható és nem értékesíthető semmilyen más támogatási szolgáltatás-termékkel együtt.

Az Eseti Szerver Támogatás Csomag megújításának díja az Oracle-nek a megújítás időpontjában érvényes, az Eseti Szerver Támogatás Csomagra vonatkozó árképzési szabályzatain alapul. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra. Az Eseti Szerver Támogatás Csomagra nem vonatkoznak „Az Oracle műszaki támogatás újraaktiválása” című fenti fejezetben leírtak.

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. 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 szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Java fejlesztőeszközök támogatása nem tartalmazza az új programverziókhoz kiadott frissítéseket. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Oracle Developer Studio eszközeinek támogatása

Az Oracle Developer Studio eszközeinek támogatása az Oracle Developer Studio programhoz érhető el.

Az Oracle Developer Studio eszközeinek támogatása a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Programjavításokhoz és hibajavításokhoz való hozzáférés
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Developer Studio eszközeinek támogatása nem tartalmazza az új programverziókhoz kiadott frissítéseket és az Oracle Solaris vagy az Oracle Linux frissítésekhez, hibajavításokhoz és programjavításokhoz való hozzáférést. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik erre a szolgáltatásra.

Oracle Alkalmazásfejlesztői Keretprogram-alapok támogatása

Az Oracle Alkalmazásfejlesztői Keretprogram-alapok támogatása az Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials programverziókhoz vehető igénybe.

Az Oracle Alkalmazásfejlesztői Keretprogram-alapok támogatása a következőket tartalmazza:

- Programjavításokhoz és hibajavításokhoz való hozzáférés
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Alkalmazásfejlesztői Keretprogram-alapok támogatása nem tartalmazza az új termékverziókra történő frissítést. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező

rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Java SE Support és Java SE Support a független szoftverszállítók számára

2017. június 1-től kezdődően a Java SE Support és a Java SE Support a független szoftverszállítók („ISV”) számára ajánlat csak megújítással érhető el. Ezek az ajánlatok csak a Java SE 7 programverziót támogatják.

A Java SE Support és a Java SE Support a független szoftverszállítók számára a következő elemeket tartalmazza:

- Hibajavítások, biztonsági javítások és kisebb frissítések
- Frissítési eszközök
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Ezek az ajánlatok a következő időszakban érhetők el:

ELÉRHETŐSÉG

2020. április 30.

A fent leírt szolgáltatásokra a külön beszerzett licencek támogatása vonatkozik. A fenti szolgáltatások részeként kapott hibajavításokat, biztonsági javításokat és javításokat a vonatkozó licencmegállapodás feltételei szerint biztosítjuk, amelyeket Ön elfogadott a Java SE program letöltésével és/vagy telepítésével. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Oracle Java Embedded Development támogatás és Oracle Java Embedded Suite Development támogatás

Az Oracle Java Embedded Development támogatás az Oracle Java SE Embedded vagy az Oracle Java ME Embedded programverziókhoz érhető el Standard Binary programonként. Az Oracle Java Embedded Suite Development támogatás az Oracle Java Embedded Suite csomaghoz érhető el.

Az Oracle Java Embedded Development támogatás és az Oracle Java Embedded Suite Development támogatás a következő elemeket tartalmazza:

- Hibajavítások, biztonsági javítások és kisebb frissítések
- Frissítési eszközök
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes ügyféltámogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Java Embedded Development támogatás vagy az Oracle Java Embedded Suite Development támogatás beszerzése esetén a fent leírt szolgáltatásokra a külön beszerzett licencek támogatása vonatkozik. A fenti szolgáltatások részeként kapott hibajavításokat, biztonsági javításokat és

javításokat a vonatkozó licencmegállapodás feltételei szerint biztosítjuk, amelyeket Ön elfogadott az Oracle Java SE Embedded vagy az Oracle Java ME Embedded program, illetve az Oracle Java Embedded Suite letöltésekor és/vagy telepítésekor. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Oracle Solaris 10 Container Támogatás

Az Oracle Solaris 10 Container Támogatás az Oracle Solaris 10 Container programhoz vehető igénybe.

Az Oracle Solaris 10 Container Támogatás az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Hozzáférés a Solaris 10 programjavításaihoz és hibajavításaihoz: ideértve a Meghosszabbított Támogatás alatt készült javításokat is
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Solaris 10 Container Támogatás nem tartalmazza az új programverziókhoz kiadott frissítéseket.

NoSQL Database Community Edition Támogatás

A NoSQL Database Community Edition Támogatás a NoSQL Database Community Edition programverziókhoz vehető igénybe.

A NoSQL Database Community Edition Támogatás az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Programjavításokhoz és hibajavításokhoz való hozzáférés
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A NoSQL Database Community Edition támogatása nem tartalmazza az új programverziókhoz kiadott frissítéseket. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Szolgáltatáskérelem-csomagok

A Szolgáltatáskérelem-csomagok az Oracle Partneri Hálózat (Oracle Partner Network) tagjai számára érhetőek el. A Szolgáltatáskérelem-csomagok webes műszaki támogatást biztosítanak 10 vagy 25 szolgáltatáskérelem esetére, nem tartalmaznak frissítéseket, és nem érhetőek el minden programhoz. A programok elérhetőségének részleteit lásd: <http://partner.oracle.com>.

A Szolgáltatáskérelem-csomagok a megrendeléstől számított egy éves periódusra érvényesek. A (i) a támogatási időtartam végéig, vagy (ii) amennyiben az OPN tagság nem kerül meghosszabbításra, az OPN tagság időszakának végéig fel nem használt szolgáltatáskérelmek igénybevételének joga elvész. A szolgáltatáskérelmek bejelentésének lehetősége az utolsó bejelentett szolgáltatáskérelem lezárásakor megszűnik.

Emelt szintű Ügyféltámogatási Szolgáltatások

Amennyiben Ön a megrendelésében beszerzi az alábbi Emelt szintű Ügyféltámogatási Szolgáltatások bármelyikét, az Oracle a szolgáltatásokat az ACS Szolgáltatásleírások dokumentum alkalmazandó szolgáltatásleírásában ismertetettek szerint fogja nyújtani, amely a következő webhelyen van közzétéve: <http://www.oracle.com/contracts>:

- [Oracle Elsőbbségi Támogatás](#)
- [Oracle elsőbbségi támogatás a Hotel and Food and Beverage szolgáltatásokhoz](#)
- [Oracle Advantage elsőbbségi támogatás](#)
- [Oracle csatlakoztatott elsőbbségi támogatás \(2022. március 21. után nem elérhető\)](#)
- [Oracle Functional Help Desk az Oracle Retail and Hospitality szolgáltatáshoz](#)
- [Oracle Retail Store – nyitott támogatás](#)
- [Oracle Retail – zárt támogatás](#)
- [ACS Oracle Teljesítményértékelés és Javaslatok Rendszerekhez és Szoftverekhez](#)
- [ACS Oracle konfigurációáttekintés, valamint rendszer- és szoftverajánlások](#)
- [Oracle standard szoftvertelepítés, valamint rendszer- és szoftverkonfigurációk](#)

Üzleti szempontból kritikus fontosságú javítások és korlátozott frissítések az Oracle E-Business Suite csomaghoz

Az üzleti szempontból kritikus fontosságú javítások és korlátozott frissítések az Oracle E-Business Suite csomaghoz az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójához érhetőek el. Ha Ön a megrendelésével megvásárolja az üzleti szempontból kritikus fontosságú javításokat és korlátozott frissítéseket az Oracle E-Business Suite csomaghoz, akkor az Oracle üzletileg észszerű erőfeszítéseket tesz, hogy biztosítsa a következőket egy naptári éven keresztül:

- Javított kódok, javított adatok és/vagy megkerülő megoldások az 1. súlyosságú és 2. súlyosságú szolgáltatási kérelmekhez („SR-ek”)
- Rendszeres kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagok és frissítések az Oracle által meghatározott ütemezés szerint, kizárólag az Oracle megítélése szerint 1. vagy 2. súlyosságú szintű üzleti kockázatot jelentő problémákhoz
- Terméklokalizációk a szerződés szerinti évben az Oracle saját belátása szerint, a jogilag kötelező vagy szabályozó által előírt frissítésekre korlátozva, az Oracle E-Business Suite 12.2 verziójában elérhető funkciók felhasználásával, ideértve az Egyesült Államok 1099-es adónyomtatványát is
- Rendszeres frissítések a fizetésre kivetett adókkal (béradókkal) kapcsolatban, ideértve a szerződés szerinti év alatt esedékes év eleji és év végi frissítéseket
- Az Oracle által távolról levezetett egy (1) frissítéstervezési prezentáció, amely áttekintést ad az Oracle E-Business Suite 12.2-es verziójának új funkcióiról, valamint útmutatás a frissítésre való felkészüléssel és tervezéssel kapcsolatban

A szolgáltatás hatókörébe tartozik az Oracle E-Business Suite alkalmazás és az Oracle E-Business Suite alkalmazásszintű technológiáinak ágyazott technológiai elemek és verziók támogatásának és javításainak biztosítására irányuló, üzletileg észszerű erőfeszítések megtétele. Az Oracle E-Business Suite alkalmazásszintű technológiáinak tartozó verziók és javítócsomagszintek a My Oracle Support felületen az [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#) dokumentumban található. Az Oracle E-Business

Suite csomaggal használt Oracle-adatbázis-verziókhöz kapcsolódó támogatásra az Oracle-adatbázis külön standard támogatási szabályzata és ütemterve vonatkozik.

Ez a szolgáltatás a következő időszakokban érhető el:

ÜZLETI SZEMPONTBÓL KRITIKUS FONTOSSÁGÚ JAVÍTÁSOK ÉS KORLÁTOZOTT FRISSÍTÉSEK AZ ORACLE E-BUSINESS SUITE CSOMAGHOZ	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS
12.1.3	2022. január 1. – 2022. december 31. 2023. január 1. – 2023. december 31.

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

- Az Ön licencelt Oracle E-Business Suite 12.1.3 csomagjának Szoftverfrissítési és licenctámogatás hatálya alá kell tartoznia.
- Ellenkező értelmű, kifejezett rendelkezés hiányában az Oracle E-Business Suite csomaggal együtt használt külső integrációk, termékek és technológiák nem tartoznak a jelen dokumentum hatálya alá, azokra a saját standard támogatási szabályzatuk és ütemtervük vonatkozik.
- Az Oracle fenntartja a jogot néhány Oracle E-Business Suite termék kizárására ebből a szolgáltatásból. A kizárt termékek aktuális listája megtalálható a My Oracle Support oldalon: [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- Az Oracle E-Business Suite 12.1.3 környezetet a My Oracle Support oldalon leírt minimális javítócsomagszintekre kell frissíteni: [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Az Oracle E-Business Suite alkalmazás architektúrájának módosítását igénylő frissítések kifejezetten ki vannak zárva ebből a szolgáltatásból.
- Az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójának frissítései nem lesznek korábban elérhetők, mint az Oracle E-Business Suite későbbi kiadásának (pl. az Oracle E-Business Suite 12.2 vagy újabb verziójának) frissítései, és a frissítésekben csak olyan funkciók szerepelnek, amelyek az Oracle E-Business Suite későbbi kiadásában (pl. az Oracle E-Business Suite 12.2 vagy újabb verziójában) elérhetők, kizárva az elavult funkciókat.
- A jogilag kötelező vagy szabályozó által előírt frissítéseket az Oracle saját belátása szerint teszi elérhetővé a korábbi verziókban, és ezek csak olyan módosításokra terjednek ki, amelyek architektúrája kompatibilis az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójával.
- A béradókkal kapcsolatos frissítések kizárólag az Egyesült Államokban, Kanadában és az Egyesült Királyságban lesznek elérhetők. Minden más ország és joghatóság kifejezetten ki van zárva ebből a szolgáltatásból, de külön szolgáltatásként elérhető lehet az Oracle-től további díj fejében.
- A szolgáltatás hatóköre a következőket is kifejezetten kizárja:
 - Harmadik fél programja vagy harmadik fél alkalmazása és/vagy bármilyen testreszabás

- Új tanúsítványok vagy integrációk más Oracle-termékekkel vagy harmadik fél termékeivel, ideértve a böngészőket és az operációs rendszereket is
- Bármilyen jellegű funkcióbővítés, kivéve a fent kifejezetten szereplő ERP-termékek lokalizációit

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

Ha beszerzi az Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring szolgáltatást a megrendelésével, az Oracle az [itt](#) leírtak szerint fogja biztosítani az Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring szolgáltatást.

Globális Bérszámfejtéshez biztosított frissítés Oracle E-Business Suite-hoz

A Globális Bérszámfejtéshez biztosított frissítés Oracle E-Business Suite-hoz meghatározott országokban elérhető az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójához. Ha Ön megvásárolja a Globális Bérszámfejtéshez biztosított frissítést az Oracle E-Business Suite-hoz, az Oracle üzleti szempontból észszerű lépéseket tesz, hogy egy naptári éven keresztül biztosítsa Önnek a bérszámfejtéshez biztosított rendszeres és alkalmazásbeli adófrissítést, beleértve az év eleji és év végi frissítéseket, és a szerződés évére érvényes, bérszámfejtéshez biztosított adófrissítéseket.

A Globális Bérszámfejtéshez biztosított frissítés Oracle E-Business Suite-hoz csak az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójának bérszámfejtési moduljaihoz és a megrendelésében meghatározott országhoz elérhető.

A szolgáltatás csak a következő időszakokra elérhető („naptári év”):

Bérszámfejtéshez biztosított frissítés elérhetősége E-Business Suite 12.1.3-hoz
2022. január 1. – 2022. december 31.

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

- Az Ön licencelt Oracle E-Business Suite 12.1.3 csomagjának Szoftverfrissítési és licenctámogatás hatálya alá kell tartoznia.
- Önnek külön meg kell vásárolnia és fenn kell tartania egy *Üzleti szempontból kritikus fontosságú javítások és korlátozott frissítések az Oracle E-Business Suite csomaghoz* előfizetést a Globális Bérszámfejtéshez biztosított frissítés Oracle E-Business Suite-hoz előfizetés idejére, minden arra vonatkozó korlátozással és megkötéssel.
- Ellenkező értelmű, kifejezett rendelkezés hiányában az Oracle E-Business Suite csomaggal együtt használt külső integrációk, termékek és technológiák nem tartoznak a jelen dokumentum hatálya alá, azokra a saját standard támogatási szabályzatuk és ütemtervük vonatkozik.
- A Bérszámfejtéshez biztosított frissítés Oracle E-Business Suite 12.1.3-hoz az Oracle E-Business Suite későbbi kiadásában (pl. Oracle E-Business Suite 12.2 vagy újabb kiadás) elérhetővé tett visszaportolásokra korlátozott, kizárva az architektúraváltást igénylő frissítéseket.
- A harmadik felek szoftverei, alkalmazásai és/vagy a teszteszabások kifejezetten kizártak.
- Új tanúsítványok és/vagy integrációk más Oracle-termékekkel vagy harmadik fél szoftvereivel, ideértve a böngészőket és az operációs rendszereket is, kifejezetten kizártak.

PeopleSoft béradófrissítések

A PeopleSoft béradófrissítések a PeopleSoft HCM (korábban HRMS) Payroll program verzióhoz érhetőek el az alábbi elérhetőségi táblázatban foglalt információknak megfelelően.

Észak-amerikai béradófrissítések a PeopleSoft programhoz

Ha beszerzi az észak-amerikai béradófrissítéseket a PeopleSoft programhoz a megrendelésével, akkor az Oracle biztosítani fogja egy naptári évre szólóan az adófrissítéseket a megfelelő PeopleSoft HCM Payroll for North America programverzióhoz, beleértve azon naptári év adófrissítéseit is, amelyeket a következő naptári év januárjában tettek elérhetővé. A PeopleSoft programhoz kiadott észak-amerikai béradófrissítések csak a következő országokban érhetőek el: Egyesült Államok, Kanada és Puerto Rico.

Ez a szolgáltatás a következő időszakokban érhető el:

PEOPLESOFT HCM PAYROLL PROGRAM ADÓFRISSÍTÉSI VERZIÓJA	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS
HCM 9.0 verzió	2017. január 1. – 2017. december 31.
	2018. január 1. – 2018. december 31.
	2019. január 1. – 2019. december 31.
	2020. január 1. – 2020. december 31.
	2021. január 1. – 2021. december 31.
HCM 9.1 verzió	2018. február 1. – 2018. december 31.
	2019. január 1. – 2019. december 31.
	2020. január 1. – 2020. december 31.
	2021. január 1. – 2021. december 31.
	2022. január 1. – 2022. december 31.

A PeopleSoft programhoz kiadott észak-amerikai béradófrissítések beszerzéséhez a licencelt PeopleSoft HCM Payroll programjához rendelkeznie kell Szoftverfrissítési és licenctámogatással. A PeopleSoft Payroll adófrissítései a My Oracle Support webhelyen lesznek elérhetőek.

A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra. A PeopleSoft Payroll adófrissítések nem vonatkoznak az újraaktiválásról szóló fentebb említett rendelkezésekre.

1. súlyossági szintű javítások és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítései a PeopleSoft HCM és FSCM programhoz

A PeopleSoft HCM és FSCM programhoz kiadott 1. súlyossági szintű javítások és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítései az alábbi elérhetőségi táblázatban megadott PeopleSoft Human Capital Management (HCM) és Financials and Supply Chain Management (FSCM) verziókhoz („PeopleSoft Enterprise Applications”) érhetőek el.

Ha beszerzi az 1. súlyossági szintű javításokat és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítéseit a PeopleSoft HCM és FSCM programhoz a megrendelésével, akkor az Oracle egy naptári évre szólóan

fogja biztosítani az 1. súlyossági szintű javításokat és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítéseit.

Ez a szolgáltatás a következő időszakokban érhető el:

PEOPLESOFT HCM ÉS FSCM PROGRAMVERZIÓ	ELÉRHETŐSÉG		
9.1	2020. január 1. – 2020. december 31.	2021. január 1. – 2021. december 31.	2022. január 1. – 2022. december 31.

A szolgáltatás beszerzéséhez a licencelt PeopleSoft Enterprise Applications szoftveréhez rendelkeznie kell Szoftverfrissítési és licenctámogatással. A PeopleSoft HCM és FSCM programhoz kiadott 1. súlyossági szintű javítások és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítései a My Oracle Support webhelyen lesznek elérhetők.

A PeopleSoft HCM és FSCM verzióhoz kiadott, a szolgáltatás hatókörébe tartozó javítások és frissítések kizárólag a PeopleSoft HCM és FSCM legfrissebb verzióiban (pl. a PeopleSoft HCM és FSCM 9.2 verziójában) szereplő funkciókra terjednek ki, és kizárnak minden elavult termékjellemzőt. Az elavult funkciókkal kapcsolatos részletes információk a My Oracle Support oldalon található a [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#) dokumentumban. Az Oracle a PeopleSoft HCM és FSCM legújabb kiadásaiban rendelkezésre álló funkciókhoz képest nem biztosít korábban funkciókat, és nem biztosít az azokban elérhetőnél több funkciót tartalmazó javítást vagy frissítést.

Ha megújítja a PeopleSoft HCM és FSCM programhoz kiadott 1. súlyossági szintű javításokat és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítéseit, akkor a szolgáltatások megújításának díja a megújítás időpontjában érvényes árképzési szabályzatokon alapul. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra. A PeopleSoft HCM és FSCM programhoz kiadott 1. súlyossági szintű javításokra és az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítéseire nem vonatkoznak az újraaktiválásról szóló fentebb említett rendelkezések.

1. súlyossági szintű javítások és törvényhozói frissítések a Campus Solutions 9.0 verzióhoz

A Campus Solutions szoftverhez kiadott 1. súlyossági szintű javítások és törvényhozói frissítések csak az Oracle PeopleSoft Campus Solutions 9.0 verzióhoz érhetőek el, kivéve a Campus Mobile funkciót, amely az Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF) platformot használja.

Ha beszerzi az 1. súlyossági szintű javításokat és törvényhozói frissítéseket a Campus Solutions 9.0 verzióhoz a megrendelésével, az Oracle a következő szolgáltatásokat fogja biztosítani egy naptári évre szólóan:

- Javítások és/vagy kerülő megoldások az 1. súlyossági szintű hibajavításokhoz
- Az Egyesült Államok szabályozói és törvényhozói frissítéseit az Oracle kizárólag a saját döntése alapján biztosítja többek között a következő funkcionális területekhez:
 - o Pénzügyi segítség

- o Kötegelt feldolgozású módosítások a SEVIS (Student and Exchange Visitor Information System) rendszer Student (F/M) funkciójához és Exchange Visitor (J) vízumaihoz
- o 1098-T űrlap frissítése(i) a vonatkozó naptári év(ek)re
- o Veteránoknak szóló juttatások jelentése
- Az Egyesült Királyság szabályozói és törvényhozói frissítései – kizárólag az Oracle saját döntése alapján – a Higher Education Statistics Agency (HESA) Data Futures programhoz a vonatkozó jelentési években
- Más országok esetében az adott országnak megfelelő szabályozói és törvényhozói frissítések – kizárólag az Oracle saját döntése alapján – a vonatkozó jelentési években
- Biztonsági frissítések az olyan problémákhoz, amelyek 1. súlyossági szintű üzleti kockázatot jelenthetnek, kizárólag az Oracle saját döntése alapján

Ez a szolgáltatás a következő kiadáshoz és időszakban érhető el:

PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTIONS PROGRAMVERZIÓ	ELÉRHETŐSÉG
9.0	2021. január 1. – 2021. december 31.
	2022. január 1. – 2022. december 31.

A Campus Solutions 9.0 verzióhoz kiadott 1. súlyossági szintű javítások és törvényhozói frissítések beszerzéséhez a licenelt Oracle Campus Solution programjához rendelkeznie kell Szoftverfrissítési és licenctámogatással, és legalább PeopleTools 8.55 Codeline és Bundle 55 verziójának kell lennie. A PeopleSoft Campus Solutions 9.0 verzióhoz kiadott 1. súlyossági szintű javítások és törvényhozói frissítések a My Oracle Support webhelyen lesznek elérhetők.

Ha megújítja a Campus Solutions 9.0 verzióhoz kiadott 1. súlyossági szintű javításokat és törvényhozói frissítéseket, akkor a szolgáltatások megújításának díja a megújítás időpontjában érvényes árképzési szabályzatokon alapul. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Törvényhozói frissítés a 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll Localizations szoftverhez

A törvényhozói frissítés a 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll Localizations szoftverhez („PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations”) meghatározott országokban elérhető az Oracle PeopleSoft HCM 9.2 programverziójához. Ha Ön megrendeli a 9.2 programverziójú PeopleSoft Payroll Localizations szoftvert, az Oracle üzletileg észszerű erőfeszítéseket tesz, hogy egy naptári éven keresztül biztosítsa a 9.2 verziójú PeopleSoft HCM Global Payroll and Absence Management szoftver bérszámfejtéssel kapcsolatos törvényhozói frissítéseit, beleértve az esedékes év eleji és év végi frissítéseket.

A 9.2 verziójú PeopleSoft Payroll Localizations szoftver kizárólag az alkalmazandó 9.2 verziójú Oracle PeopleSoft HCM bérszámfejtési modulhoz, illetve az Ön megrendelésében felsorolt országokban kapható.

A szolgáltatás csak a következő időszakokra elérhető („naptári év”):

Törvényhozói frissítés a 9.2 programverziójú PeopleSoft szoftverhez Global Payroll Localizations	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS
Peoplesoft HCM 9.2 programverzió	2023. január 1. – 2023. december 31.
	2024. január 1. – 2024. december 31.
	2025. január 1. – 2025. december 31.
	<i>2025 utánra tervezett program</i>

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

1. Az Ön 9.2 programverziójú PeopleSoft HCM szoftverét aktuális szoftverfrissítési és licenctámogatással kell ellátni. A 9.2 programverziójú PeopleSoft Payroll Localizations szoftver a My Oracle Support felületén kerül kiszállításra.
2. A fentiek szerint a 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll and Absence Management szoftvertől eltérő bármilyen egyéb modul kifejezetten kizárva, többek között a Human Resource modul.
3. A 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll Localizations törvényhozói frissítései nem összesítettek, és Önnek ezt a szolgáltatást minden rendelkezésre álló naptári évre meg kell rendelnie, egy évet sem kihagyva.
4. A szerződéses műszaki támogatási felső határ nem érvényes a 9.2 programverziójú PeopleSoft Payroll Localizations szoftverre, kivéve a vonatkozó megrendelésben kifejezetten megadott eltérő jelentéseket. A 9.2 programverziójú PeopleSoft Payroll Localizations szoftverre nem vonatkozik a fenti „Az Oracle műszaki támogatás újraaktiválása” szakasz.

Észak-amerikai béradófrissítések az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz

Az Oracle JD Edwards béradófrissítések az Oracle JD Edwards EnterpriseOne program verzióihoz érhetők el az alábbi elérhetőségi táblázatban foglalt információknak megfelelően.

Ha beszerzi az észak-amerikai béradófrissítéseket az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz a megrendelésével, akkor az Oracle biztosítani fogja egy naptári évre szólóan az Egyesült Államok és/vagy Kanada béradófrissítéseit a megfelelő Oracle JD Edwards Enterprise One for North America programverzióhoz. Az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz kiadott béradófrissítések csak a következő észak-amerikai országokban érhetők el: Egyesült Államok és Kanada. Puerto Ricóra vonatkozóan nem érhetők el az észak-amerikai béradófrissítések.

Ez a szolgáltatás a következő időszakban érhető el:

ÉSZAK-AMERIKAI BÉRADÓFRISÍTÉSEK ORACLE JD EDWARDS ENTERPRISEONE PROGRAMHOZ	ELÉRHETŐSÉG
9.1	2020. április 1. – 2020. december 31. 2021. január 1. – 2021. december 31.

Az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz kiadott észak-amerikai béradófrissítések beszerzéséhez a licencelt Oracle JD Edwards EnterpriseOne alkalmazásaihoz rendelkeznie kell Szoftverfrissítési és licenctámogatással. Az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz kiadott észak-amerikai béradófrissítések a My Oracle Support webhelyen lesznek elérhetők.

Ha megújítja az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz kiadott észak-amerikai béradófrissítések, akkor a szolgáltatások megújításának díja a megújítás időpontjában érvényes árképzési szabályzatokon alapul. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

1. súlyossági szintű javítások és adóúrlap-frissítések az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz

Az 1. súlyossági szintű javítások és adóúrlap-frissítések az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz verzióihoz érhetőek el az alábbi elérhetőségi táblázatban foglalt információknak megfelelően.

Ha beszerzi az 1. súlyossági szintű javításokat és adóúrlap-frissítéseket a JD Edwards EnterpriseOne programhoz a megrendelésével, az Oracle a következő szolgáltatásokat fogja biztosítani egy naptári évre szólóan:

- Javítások és/vagy kerülő megoldások az 1. súlyossági szintű szolgáltatáskérélmekhez
- Az Egyesült Államok 1099-es adóúrlapjának frissítése(i) a vonatkozó adóév(ek)re
- Kanada T5018-as adóúrlapjának frissítése(i) a vonatkozó adóév(ek)re
- Biztonsági frissítések az olyan problémákhoz, amelyek 1. súlyossági szintű üzleti kockázatot jelenthetnek, kizárólag az Oracle saját döntése alapján

Ez a szolgáltatás a következő időszakban érhető el:

JD EDWARDS ENTERPRISEONE PROGRAMVERZIÓ	ELÉRHETŐSÉG
9.1	2021. január 1. – 2021. december 31. 2022. január 1. – 2022. december 31.

Az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz kiadott 1. súlyossági szintű javítások és adóúrlap-frissítések beszerzéséhez a licencelt Oracle JD Edwards EnterpriseOne alkalmazásaihoz rendelkeznie kell Szoftverfrissítési és licenctámogatással. A JDE Tools olyan verzióját kell futtatnia, amelyre nem

vonatkozik Fenntartó Támogatás, és kezelnie kell az összes vonatkozó biztonsági frissítést, amely a JDE Tools Ön által használt verziójához kapcsolódik. Az Oracle JD Edwards EnterpriseOne csomaghoz kiadott 1. súlyossági szintű javítások és adóúrlap-frissítések a My Oracle Support webhelyen lesznek elérhetők.

Ha megújítja az Oracle JD Edwards EnterpriseOne programhoz kiadott 1. súlyossági szintű javításokat és adóúrlap-frissítéseket, akkor a szolgáltatások megújításának díja a megújítás időpontjában érvényes árképzési szabályzatokon alapul. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Oracle piaci alapú támogatás az Oracle Database 11g Release 2 verzióhoz

Az Oracle piaci alapú támogatás az Oracle Database 11g Release 2 kiadáshoz az Oracle Database 11.2.0.4 kiadásához érhető el a következő időszakokra vonatkozóan:

ORACLE PIACI ALAPÚ TÁMOGATÁS AZ ORACLE DATABASE 11G RELEASE 2 VERZIÓHOZ	ADATBÁZISFRISSÍTÉS- TERVEZÉSI WORKSHOP	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS (lásd alább a korlátozásokat)
Kicsi, közepes, nagy	Igen	2021. január 1. – 2021. december 31. ¹ 2022. január 1. – 2022. december 31.
Gazdaságos	Nem	2021. január 1. – 2021. december 31. ²

Amennyiben Ön Oracle piaci alapú támogatást vásárol az Oracle Database 11g Release 2 kiadáshoz, az Oracle a következőket nyújtja a megrendelésében azonosított 11.2.0.4 adatbázisokhoz:

1. 1. súlyossági szintű javítások és kritikus biztonsági javítások termelési 11.2.0.4 adatbázisokhoz és nem termelési 11.2.0.4 adatbázisokhoz tesztelési követelmények támogatására a következők szerint:
 - a. Megkerülő megoldások és/vagy javítások 1. súlyossági szintű szolgáltatási kérelmekhez („SR”), amelyeket az Oracle biztosít a My Oracle Support szolgáltatáson keresztül, üzletileg észszerű erőfeszítések mellett.
 - b. Rendszeres kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagok és frissítések, az Oracle által meghatározott ütemezés szerint, kizárólag az Oracle megítélése szerint 1. súlyossági szintű üzleti kockázatot jelentő problémákhoz, és figyelembe véve az alább meghatározott korlátozásokat.

¹ A Meghosszabbított Támogatás 2021. március 31-én véget ért.

² A Meghosszabbított Támogatás 2021. március 31-én véget ért. A Gazdaságos verziót csak a meglévő ügyfelek újíthatják meg a 2022-es naptári évre (2022. január 1. – 2022. december 31.), abban az esetben, ha a megújítást 2021. december 1. előtt megvásárolják. 2021. december 1. után az Oracle piaci alapú támogatás Oracle Database 11g Release 2 kiadáshoz Gazdaságos verziója nem lesz megvásárolható vagy megújítható.

2. Egy adatbázisfrissítés-tervezési workshop („Workshop”), amely a következőket tartalmazza:
 - a. Két távoli bemutató az Oracle Database 19c kiadásának vagy a Szoftverfrissítési és licenctámogatás hatálya alá tartozó magasabb verzió újdonságainak áttekintése érdekében és
 - b. Az Oracle által távolról nyújtott útmutatás és tanácsadás az Ön Oracle adatbázisa frissítésének előkészítésére és tervezésére vonatkozóan, az Ön által megnevezett résztvevőkre korlátozva.
3. Egy hozzárendelt Műszaki Ügyfélmenedzser (TAM), amely eszkalációs pontként szolgál a segítségnyújtási kapcsolattartáshoz, a javítócsomagok letöltési és telepítési problémáival kapcsolatban.

Az Oracle piaci alapú támogatás az Oracle Database 11g Release 2 kiadáshoz a következő korlátozások és kizárások hatálya alá tartozik:

1. Az Ön licenelt Oracle Database 11.2.0.4 adatbázisának Szoftverfrissítési és licenctámogatás hatálya alá kell tartoznia.
2. A támogatás az Oracle Database adatbázisra korlátozódik, kifejezetten kizárva a következőket:
 - a. Bármely egyéb Oracle program, korlátozás nélkül beleértve a következőket: Fúziós middleware, Java termékek (beleértve az Oracle adatbázisba ágyazott Java termékeket is), Oracle alkalmazások, SQL Developer, Audit Vault, Database Firewall, TimesTen és MySQL;
 - b. Bárminemű funkcionális frissítés, harmadik fél szoftvereivel kapcsolatos problémák és/vagy új verziókkal kapcsolatos tanúsítványok.
 - c. Az Oracle adatbázis beágyazott összetevői, amelyek már nem támogatott kiadású Java termékeken alapulnak;
 - d. Bármely titkosítással kapcsolatos funkció frissítései, korlátozás nélkül beleértve a következőket: Transport Layer Security (TLS), hálózati titkosítás, valamint a biztonságos kommunikáció bármely egyéb formája.
3. A támogatás csak a következő platformokra vonatkozóan érhető el:
 - a. Nem PaaS:
 - i. Linux x86 (32 bit és 64 bit)
 - ii. Solaris x86-64 (64 bit)
 - iii. Solaris SPARC (64 bit)
 - iv. IBM AIX on Power Systems (32 bit és 64 bit)
 - v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
 - vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bit)
 - vii. Windows x86 (64 bit)
 - viii. Oracle ExaData
 - b. PaaS:
 - i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
 - ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
 - iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI

- iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
- v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer

4. A fenti 3.a és 3.b fejezetek értelmében kifejezetten nem támogatott platformokhoz (többek között, de nem kizárólag: Oracle Database Cloud Service on OCI-Classic, Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classic vagy Oracle SuperCluster) nem érhető el támogatás.

Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai

A Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai kizárólag a Fusion Middleware azon konkrét összetevőihöz lesznek elérhetők, melyek az Ön licencének részét képezik, és fel vannak sorolva az alábbi táblázatban („Támogatott FMW 11g Termékek”), a következő időszakokban:

Product	Version	Availability	Availability
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	Not available
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Coherence	3.7.1	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Internet Directory ("OID")	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023
Oracle WebLogic Server	10.3.6	January 1, 2022 – December 31, 2022	January 1, 2023 – December 31, 2023

Amennyiben Ön a megrendelésében beszerzi a Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításait, az Oracle 1. súlyossági szintű javításokat, kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagokat és frissítési tanácsokat biztosít a Támogatott FMW 11g Termékekhez egy naptári éven keresztül, ideértve a következőket:

- a. Megkerülő megoldások és/vagy javítások 1. súlyossági szintű szolgáltatási kérelmekhez („SR-k”), amelyeket az Oracle biztosít a My Oracle Support szolgáltatáson keresztül, üzleti éjszaki erőfeszítések mellett.
- b. Rendszeres kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagok és frissítések, beleértve a kriptográfiai könyvtárak javításait, az Oracle által meghatározott ütemezés szerint, kizárólag az

Oracle megítélése szerint 1. súlyossági szintű üzleti kockázatot jelentő problémákhoz, és figyelembe véve az alább meghatározott korlátozásokat.

- c. Egy Fusion Middleware 11g frissítéstervezési workshop („Workshop”), amely a következőket tartalmazza:
 - i Két távoli bemutató az Oracle Fusion Middleware 12c kiadásának vagy a Szoftverfrissítési és licenctámogatás hatálya alá tartozó magasabb verzió újdonságainak áttekintése érdekében;
 - ii Az Oracle által távolról nyújtott útmutatás és tanácsadás az Ön Oracle Fusion Middleware 11g frissítésének előkészítésére és tervezésére vonatkozóan, az Ön által megnevezett résztvevőkre korlátozva.
- d. Egy hozzárendelt Műszaki Ügyfélmenedzser (TAM), amely eszkalációs pontként szolgál a segítségnyújtási kapcsolattartáshoz, a javítócsomagok letöltési és telepítési problémáival kapcsolatban.

Az Oracle Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításaira az alábbi korlátozások és kizárások vonatkoznak:

1. Az Ön licenclelt támogatott FMW 11g Termékeinek a Szoftverfrissítés és Licenctámogatás hatálya alá kell tartoznia.
2. A biztonsági javítások a közös sebezhetőségi pontozási rendszer (CVSS) szerint magas vagy kritikus szintű, CVSS 7-es vagy annál magasabb pontszámú javításaira vagy az Oracle saját belátása szerinti egyéb módon vannak korlátozva.
3. Az Oracle megtesz minden kereskedelmileg észszerű erőfeszítést, hogy az 1. súlyossági szintű javításokat és a biztonsági javításokat biztosítsa, valamint rendszeres frissítéseket biztosítson Patch Kötegek („PK-k”) formájában, az Oracle saját belátása szerint, de legfeljebb negyedévente.
4. A támogatás a fenti táblázatban meghatározott, az Ön licencének részét képező, a Java Fejlesztőkészlettel (JDK) 7 hitelesített, Támogatott FMW 11g Termékekre korlátozódik.
5. Minden Java termék támogatása, ideértve a JDK 7 hitelesítéssel rendelkezőket is, kifejezetten ki van zárva a Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításaiból. A Java termékekre külön Java terméktámogatási irányelvek és ütemtervek vonatkoznak, ideértve az összes szükséges JDK 7 hitelesítést.
6. A Harmadik Félől Származó Szoftverekkel kapcsolatos funkcionális frissítések, fejlesztések és problémák kifejezetten ki vannak zárva, ideértve a kriptográfiai funkciókat is.
7. Az új tanúsításokkal, specifikációkkal és szabványokkal kapcsolatos tevékenységek, ideértve a kriptográfiai API-k minden formáját, valamint a böngészők és operációs rendszerek új verzióihoz kiadott tanúsításokat is, kifejezetten ki vannak zárva.
8. Az Oracle WebLogic Serverbe beágyazott összetevők, amelyek már nem támogatott kiadású Java termékeken alapulnak, ki vannak zárva.

9. A Támogatott FMW 11g Termékek támogatása kizárólag a következő platformokra vonatkozóan érhető el. Minden platformnak a gyártó által jelenleg támogatott, hibajavítási támogatással rendelkező verziókkal kell rendelkeznie.

- a. Linux 5
- b. AIX
- c. Red Hat EL

Oracle Linux Support szolgáltatások

Az Oracle Linux támogatási szolgáltatásokat kínál ügyfelei számára, függetlenül attól, hogy használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatást az Oracle Linux és az Oracle VM támogatás szabályzatában talál: <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Oracle VM támogatási szolgáltatások

Az Oracle ügyfelei számára Oracle VM támogatási szolgáltatásokat kínál, függetlenül attól, hogy használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatást az Oracle Linux és az Oracle VM támogatás szabályzatában talál: <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Oracle Utilities Live Energy Connect programok támogatása

Ha 2020. augusztus 3-át megelőzően támogatási szolgáltatásokat szerzett be az Oracle Utilities Live Energy Connect programokhoz a megrendelésével, az Oracle a szolgáltatásokat az [Oracle Utilities Live Energy Connect Programokkal kapcsolatban az Oracle szoftverekre vonatkozó műszaki támogatási szabályzatban](#) leírtak alapján fogja biztosítani. Ha az Oracle Utilities Live Energy Connect programok támogatási szolgáltatásaira vonatkozó megrendelésének dátuma 2020. augusztus 3. utáni, akkor – amennyiben a megrendelésén másként nem szerepel – az Oracle a szolgáltatásokat az akkor érvényes Oracle szoftverekre vonatkozó műszaki támogatási szabályzatban leírtak alapján fogja biztosítani.

6. WEBES ÜGYFÉLTÁMOGATÁSI RENDSZEREK

My Oracle Support

A My Oracle Support az Oracle webhelye, ahol a szoftverekkel kapcsolatos támogatást nyújt az ügyfeleinek. A My Oracle Support webhelyhez való hozzáférést a My Oracle Support webhelyen közzétett [Oracle Support Portal Terms of Use](#) dokumentáció szabályozza. Az Oracle a saját döntése alapján bármikor megváltoztathatja az Oracle támogatási portál felhasználási feltételeit. A My Oracle Support szolgáltatást csak az Ön által kijelölt műszaki kapcsolattartók vehetik igénybe.

A My Oracle Support jelenleg a következő Oracle programokhoz nem érhető el: Phase Forward (pl. InForm, InForm CRF Submit, Central Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) és LabPas), Nimbula és MS CRM (MICROS Systems rendszerekhez).

A fentebb felsorolt Phase Forward programok webes ügyféltámogatásával kapcsolatos tudnivalóért tekintse át a [Health Sciences License Support](#) oldalt.

Az Oracle Unbreakable Linux hálózata

Az Audit Vault és Database Firewall programokhoz (korábbi nevükön: Database Firewall and Database Firewall Management Server programok) tartozó Szoftverfrissítési és licenctámogatás tartalmazza az Oracle Unbreakable Linux hálózat szolgáltatást is.

7. A MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK

Az Oracle további olyan csoportmunkaeszközöket [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 eszközökre az [Oracle Support Portal Terms of Use](#) feltételei vonatkoznak, emellett az eszközökhöz kapcsolódó további feltételek is vonatkozhatnak rájuk. Egyes eszközök arra szolgálnak, hogy adatokat gyűjtsenek az Ön számítógépes környezetének konfigurációjáról („eszközadatok”). Az eszközök nem gyűjtenek és nem tárolnak személyes adatokat, és ezekhez nem férnek hozzá (kivéve a műszaki támogatáshoz szükséges elérhetőségi adatokat), és ugyanez érvényes az Ön számítógépes környezetében található üzleti adatfájlokra is. Az eszközök használatával Ön hozzájárul eszközadatainak az Oracle részére való továbbításához reaktív és proaktív műszaki támogatási szolgáltatások nyújtása érdekében. Ezen túlmenően az Oracle felhasználhatja az eszközadatokot az Ön Oracle termékportfóliójának 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 műszaki támogatási szolgáltatást biztosítani Önnek.

Az Oracle által a műszaki 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 fordulhat, vagy hívja az Oracle helyi képviselőjét.

Amennyiben az Oracle kifejezetten arról tájékoztat az eszköz dokumentációjában, a műszaki támogatási előírásokban, a megrendelésben vagy az „olvassel” fájlban, hogy egy eszközre külön licenfeltételek vonatkoznak („külön feltételek”), az eszközhöz Ön a külön feltételek szerint férhet hozzá. Külön feltételek szerint licenbe 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 az „olvassel” fájlban leírtak szerint. Az Ön jogait a külön feltételek alapján licenbe vett eszközök vagy szoftverek vonatkozásában semmilyen módon nem korlátozza vagy érinti az Ön Oracle-lel kötött megállapodása.

8. A GLOBÁLIS ÜGYFÉLTÁMOGATÁS ADATVÉDELMI GYAKORLATA

Amennyiben Ön személyes információkat szolgáltat az Oracle számára az Oracle műszaki támogatási szolgáltatásnyújtásának részeként, az Oracle meg fog felelni a következőknek:

- Az Oracle szolgáltatásainak adatvédelmi szabályzata, lásd: <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>; és
- az Oracle szolgáltatásaira vonatkozó Oracle adatfeldolgozási megállapodás alkalmazandó verziójának rendelkezései, lásd: <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

A műszaki támogatási szolgáltatások biztosítása során az Oracle be fogja tartani a vonatkozó adminisztratív, fizikai, műszaki és egyéb óvintézkedéseket is, amely leírását az Oracle következő dokumentuma tartalmazza: [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#). Az Oracle a saját döntése alapján megváltoztathatja a globális ügyféltámogatás biztonsági gyakorlatát. Az Oracle azonban nem fogja lényegesen csökkenteni a globális ügyféltámogatás biztonsági gyakorlatához megadott biztonsági szintet a műszaki támogatási szolgáltatások biztosításának időtartama alatt. Javasoljuk, hogy időnként tekintse át a globális ügyféltámogatás biztonsági gyakorlatának leírását. A módosítások megismeréséhez tekintse meg a következő dokumentumot: [Statement of Changes \(PDF\)](#).

Vegye figyelembe, hogy a műszaki támogatási szolgáltatások nem tartalmaznak olyan speciális biztonsági vagy adatvédelmi funkciókat, amelyek a bizalmas adatok egyes típusainak tárolásához vagy feldolgozásához lehetnek szükségesek. Ügyeljen arra, hogy ne küldjön olyan bizalmas adatokat, például védett egészségügyi adatokat vagy fizetési kártya-adatokat, amelyekhez a következő dokumentumban megadottnál magasabb szintű vagy más biztonsági és adatvédelmi funkciók szükségesek: [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#). A My Oracle Support webhelyen találhat tájékoztatást arról, hogyan tudja a beküldés előtt eltávolítani a bizalmas adatokat. [Doc ID 1227943.1](#).

A fenti korlátozástól függetlenül, ha az európai adatvédelmi törvény hatálya alá eső személyes adatokat szeretne küldeni (ha ilyen feltétel szerepel az Oracle Szolgáltatásokra vonatkozó Oracle Adatfeldolgozási Megállapodásban) vagy az Egyesült Államok egészségbiztosítás hordozhatóságáról és elszámolási kötelezettségéről szóló törvényének („HIPAA”) hatálya alá eső védett egészségügyi adatokat („PHI”) szeretne küldeni az Oracle számára a műszaki támogatási szolgáltatás igénybevételének részeként, akkor a következőket kell tennie:

- A PHI esetében HIPAA üzleti kapcsolatra vonatkozó olyan megállapodást kell kötnie (adott esetben) az Oracle-lel, amely konkrétan hivatkozik a műszaki támogatási szolgáltatásokra, és ismerteti azokat.
- A vonatkozó európai adatvédelmi törvény hatálya alá tartozó vagy PHI-adatnak számító személyes információkat csak a szolgáltatáskérelmek mellékleteiben küldje el a My Oracle Support ügyfélporthálón.
- A szolgáltatáskérelmek szövegtörzsében ne adjon meg a vonatkozó európai adatvédelmi törvény hatálya alá tartozó vagy PHI-adatnak számító személyes információkat (kivéve a kapcsolattartási adatokat, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az Oracle válaszolni tudjon a szolgáltatáskérelemre).

Amikor a My Oracle Support rendszere kéri, jelezze, hogy a szolgáltatáskérelem melléklete olyan személyes információkat tartalmazhat, amely a vonatkozó európai adatvédelmi törvény hatálya alá tartozik (a My Oracle Support webhelyen az ilyen adatok elnevezése „EEA személyes adatok” is lehet) vagy PHI-adatnak számít.

9. SÚLYOSSÁGI SZINTEK

A támogatott Oracle programokhoz kapcsolódó szolgáltatáskérelmek az Oracle webes ügyféltámogatási rendszerein keresztül vagy telefonon jelenthetők be. A probléma súlyossági szintjét Ön és az Oracle választja meg az alább meghatározott súlyossági szintek alapján.

1. súlyossági szint (Kritikus kimaradás)

A probléma az éles rendszer teljes leállítását okozza, vagy a probléma hatása olyan súlyos, hogy a munkát nem lehet érdemben folytatni. A probléma a szolgáltatás teljes kiesését okozza. 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 ismételten összeomlik.

Az Oracle az 1. súlyossági szintbe tartozó szolgáltatáskérelmek esetén minden észszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy egy órán belül reagáljon. Az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier Támogatásával és az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatásával és Fenntartó Támogatásával kapcsolatos válaszadási tevékenységek ismertetését lásd fentebb, az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Premier Támogatása és Fenntartó Támogatása, valamint az Oracle Communications Hálózati Szoftverek Támogatása és Fenntartó Támogatása című részben.

Ha nincs másképpen megadva, az Oracle 24 órás támogatást biztosít az 1. súlyossági szintű szolgáltatáskérelmekhez a támogatott programok esetében (az OSS 24x7 órában fog dolgozni, amíg a probléma meg nem oldódik), amikor Ön aktív kapcsolatban lesz az ügyfélszolgálat munkatársaival, akik az 1. súlyossági szintű szolgáltatáskérelmének megoldásával foglalkoznak. Önnek ezen időszak alatt a telephelyen vagy telefonon a napi 24 órás időszak alatt elérhető kapcsolattartót kell biztosítania, aki segít az Oracle Ügyfélszolgálatnak az adatgyűjtésben, a tesztelésben és a hibajavítások alkalmazásában. 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 (Jelentős korlátozás)

A probléma súlyos szolgáltatáskiesést okoz. A fontos szolgáltatások nem érhetők el, és nincs elfogadható kerülő megoldás; ugyanakkor a működés korlátozott mértékben folytatható.

3. súlyossági szint (Műszaki hiba)

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

4. súlyossági szint (Általános iránymutatás)

Szoftverével kapcsolatos információkérés, fejlesztési kérelem vagy a dokumentáció értelmezésének kérése, amelynek nincs hatása a szoftver működésére. Ön nem tapasztal szolgáltatáskiesést. Az eredmény nem akadályozza a rendszer működését.

10. A HYPERION ÉS AZ AGILE SPECIÁLIS TÁMOGATÁSI FELTÉTELEI

A Hyperion keretmegállapodás vagy az Agile keretmegállapodás szerint leadott megrendelések esetében a megrendelt műszaki támogatási szolgáltatásokra az alábbi feltételek vonatkoznak:

Szavatosság, a felelősség kizárása és kizárólagos jogorvoslati lehetőségek

Az Oracle szavatolja, hogy a műszaki támogatási szolgáltatások az ágazatban általánosan elfogadott gyakorlatnak megfelelően kerülnek teljesítésre. A szavatosság érvényesítése érdekében Ön köteles a

műszaki támogatási szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot az Oracle felé a problémás szolgáltatás teljesítésétől számított kilencven (90) napon belül bejelenteni.

AZ ÖN KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE ÉS AZ ORACLE FELELŐSSÉGE A HIBÁS MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÚJBÓLI ELVÉGZÉSÉRE TERJED KI, VAGY AMENNYIBEN AZ ORACLE NEM TUDJA ÜZLETI SZEMPONTBÓL ÉRSZERŰNEK TEKINTHETŐ MÓDON LÉNYEGILEG KORRIGÁLNI A SZAVATOSSÁG MEGSZEGÉSÉT, ÖN FELMONDhatja A VONATKOZÓ SZOLGÁLTATÁSOKAT, ÉS VISSZAIGÉNYELHETI AZ ORACLE SZÁMÁRA A HIBÁS SZOLGÁLTATÁSOK UTÁN KIFIZETETT DÍJAKAT.

EZEK A SZAVATOSSÁGOK A TÖRVÉNY ÁLTAL MEGENGEDETT MÉRTÉKIG KIZÁRÓLAGOSAK, VALAMINT AZ ORACLE SEMMILYEN EGYÉB KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT SZAVATOSSÁGOT NEM VÁLLAL, IDEÉRTVE AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE VAGY ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ SZAVATOSSÁGOKAT VAGY FELTÉTELEKET.

A felelősség korlátozása

EGYIK FÉL SEM FELELŐS SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEMMILYEN KÖZVETETT VAGY KÖVETKEZMÉNYES KÁRÉRT, ELMARADT HASZONÉRT VAGY BEVÉTELÉRT, ADATVESZTÉSÉRT VAGY AZ ADATHASZNÁLAT LEHETŐSÉGEINEK ELVESZTÉSÉÉRT. AZ ORACLE AZ ÖN MEGRENDELÉSÉBŐL SZÁRMAZÓ MAXIMÁLIS KÁRFELELŐSSÉGE BÁRMILYEN – AKÁR SZERZŐDÉSSZEGÉSBŐL FAKADÓ, AKÁR SZERZŐDÉSEN KÍVÜLI – KÁR ESETÉN NEM HALADHATJA MEG AZ ÖN ÁLTAL A JELEN MEGÁLLAPODÁS ALAPJÁN MEGFIZETETT DÍJAK ÖSSZEGÉT, ÉS AMENNYIBEN AZ ILYEN KÁR A MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÖN ÁLTALI HASZNÁLATÁBÓL ERED, E KÁRFELELŐSSÉG NEM HALADHATJA MEG A KÁRFELELŐSSÉG ALAPJÁT KÉPEZŐ HIBÁS MŰSZAKI SZOLGÁLTATÁSÉRT ÖN ÁLTAL AZ ORACLE-NEK MEGFIZETETT DÍJAK ÖSSZEGÉT.

A Hyperion keretmegállapodás szerint eszközölt megrendelések esetében a megrendelt műszaki támogatási szolgáltatásokra továbbá az alábbi feltételek is vonatkoznak:

Titoktartás

A jelen megállapodás folytán a felek hozzájuthatnak olyan információkhoz, amelyek a felek között 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.

Nem minősül az adott fél bizalmas információjának az olyan információ, amely: (a) nyilvános vagy a másik fél tevékenysége vagy mulasztása nélkül is azzá válik; (b) nyilvánosságra hozatala előtt a másik fél jogszerű birtokában volt, és amelyet a másik fél sem közvetlenül, sem közvetve nem a nyilvánosságra hozó féltől szerzett; (c) egy harmadik fél törvényes módon ismertetett a másik féllel, a nyilvánosságra hozatal korlátozása nélkül; vagy (d) amelyeket a másik fél önállóan hozott létre.

A felek megállapodnak abban, hogy egymás bizalmas információit a közlésüket követő három éven át titokban tartják. A felek emellett abban is megállapodnak, hogy a bizalmas információkat csak azoknak az alkalmazottaiknak és 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, illetve a bizalmas információkat más illetékesek tudomására hozhatják.

11. ELÉRHETŐSÉGI ADATOK

Az egyes országokban hívható telefonszámok az Oracle [ügyféltámogatási webhelyén](#) találhatóak.

Átláthatósági nyilatkozat

Nyilatkozattevő:

Cég neve: Oracle Hungary Kft.

Székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2. A. ép. 6. em.

Cégjegyzékszám: 01-09-264442

Adószám: 10845606-2-44

Képviseli: Dr. Puskár Titusz Csaba

Jelen okirat aláírásával nyilatkozom, hogy az általam képviselt **Oracle Hungary Kft.** a *nemzeti vagyonról* szóló 2011. évi CXCVI. 3. § (1) bekezdés 1. pontja¹⁵ szerinti átlátható szervezet.

Tudomásul veszem, hogy a nyilatkozatban foglaltak változásáról köteles vagyok a DMRV Zrt.-t haladéktalanul írásban értesíteni.

Tudomásul veszem, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést a DMRV Zrt. jogosult felmondani, vagy attól elállni.

¹⁵ 3. § (1) E törvény alkalmazásában

1. *átlátható szervezet:*

a) az állam, a költségvetési szerv, a köztestület, a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a társulás, az egyházi jogi személy, az olyan gazdálkodó szervezet, amelyben az állam vagy a helyi önkormányzat külön-külön vagy együtt 100%-os részesedéssel rendelkezik, a nemzetközi szervezet, a külföldi állam, a külföldi helyhatóság, a külföldi állami vagy helyhatósági szerv és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam szabályozott piacára bevezetett nyilvánosan működő részvénytársaság,

b) az olyan belső vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely megfelel a következő feltételeknek:

ba) tulajdonosi szerkezete, a pénzmossás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott tényleges tulajdonosa megismerhető,

bb) az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van,

bc) nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott ellenőrzött külföldi társaságnak,

bd) a gazdálkodó szervezetben közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében a *ba)*, *bb)* és *bc)* alpont szerinti feltételek fennállnak;

c) az a civil szervezet és a vízitársulat, amely megfelel a következő feltételeknek:


ca) vezető tisztségviselői megismerhetők,

cb) a civil szervezet és a vízitársulat, valamint ezek vezető tisztségviselői nem átlátható szervezetben nem rendelkeznek 25%-ot meghaladó részesedéssel,

cc) székhelye az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban van, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van;

A Kbt. 136. § (2) bekezdése alapján továbbá a külföldi adóilletőségű nyertes ajánlattevő köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a nyertes ajánlattevőre vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.

Dátum: 24.05.21., 20.....


.....
ORACLE
HUNGARY Kft.
1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

cégszerű aláírás