

Megrendelő szerződés száma:

SZ-26000172/SZBCS2026

Vállalkozó szerződés száma:

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

FŐVÁROSI CSATORNÁZÁSI MŰVEK Zrt.

1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.

cégjegyzék száma: 01-10-042418

adószám: 10893850-2-44

statisztikai számjel: 10893850-3700-114-01

számlavezető bank: K&H Bank Zrt.

pénzforgalmi jelzőszám: 10404072-00034568-00000000

mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**)

másrészről a(z)

Oracle Hungary Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/A B. ép. 5. em.

cégjegyzék száma: 01-09-264442

adószám: 10845606-2-44

statisztikai számjel: 10845606-6220-113-01

számlavezető bank: BNP Paribas Hungary Branch

pénzforgalmi jelzőszám: 13100007-02510820-01663488

mint Vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)közt (a továbbiakban együtt: **Felek**), az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel**Előzmények**

Megrendelő, mint ajánlatkérő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 112. § (1) bekezdése b) pontja alapján a Közbeszerzési Értesítőben 6694/2026. számon 2026. április 23. napján megjelent ajánlati felhívással a Kbt. Harmadik része szerinti nyílt közbeszerzési eljárást indított. Megrendelő a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatokat megvizsgálta, és döntését 2026. június 11. napján kihirdette. Megrendelőnek a közbeszerzési eljárásban hozott döntése szerint az „Oracle támogatás biztosítása az FCSM Zrt. részére” tárgyában a nyertes ajánlattevő Vállalkozó lett.

1. Szerződés tárgya, műszaki tartalom

A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. használatában álló, alább felsorolt ORACLE licencekhez kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatások biztosítása a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. számára.

A Vállalkozó által elvégzendő feladatok részletes leírását a forgalmazó által kibocsátott vonatkozó szabályzata (Technical Support Policies, mint és a továbbiakban: TSP) tartalmazza. Utóbbi megtekinthető és megismerhető a következő weboldalon: <https://www.oracle.com/contracts/docs/057419.pdf?download=false>.

Felek a szerződés megkötésének időpontjában hatályos TSP-t a jelen szerződés 3. számú mellékletében csatolják, azzal, hogy a TSP rendelkezései időről időre módosulhatnak.

Amennyiben jelen szerződés szövege és a TSP szövege között ellentmondás található, abban az esetben jelen szerződés törzsszövege az irányadó.

Szerződés tárgya (alapmennyiség):

CSI szám	Termék megnevezése-licenc	db
----------	---------------------------	----

ORACLE
HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

16472843	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	5
16472843	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	4
16472843	Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual	1
16250858	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	2
18077446	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	2
19558438	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2
19558438	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	3
19558438	Oracle Business Intelligence Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	35
19558438	Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual	6
21307400	Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	1
22374169	Oracle Business Intelligence Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	15

Megrendelő a szerződés időtartama alatt a jelen pontban rögzített alapmennyiségen felül legfeljebb +20 % mértékű, összesen legfeljebb 15 darab mennyiségű többletszolgáltatást (opcionális mennyiség) igényelhet a jelen szerződés 5.1. pontjában rögzített egységárakon, melynek lehívása nem kötelező Megrendelőre nézve.

2. Teljesítéssel kapcsolatos feltételek

Jelen szerződés keretében a szolgáltatás tárgyát képező szoftverek vonatkozásában Megrendelő részteljesítést nem fogad el, a szolgáltatás tárgya nem osztható.

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő felhasználási jogot szerez a jelen szerződés tárgyát képező Oracle programok felhasználási szerződésének (OMA – Oracle Master Agreement) Általános feltételek 4. pontja és az S. melléklet 2. pontja alapján.

3. A teljesítési határidő

A szerződés 2026. augusztus hó 1. napjától 2027. július hó 31. napjáig hatályos Szerződő felek között.

4. Teljesítés helye

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.
1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.

5. Pénzügyi, teljesítési feltételek

5.1. A szerződés szerinti nettó árak:

CSI szám	Termék megnevezése – licenc	Mennyiség (db)	Terméktámogatási szolgáltatás nettó díja (egységárak: nettó Ft/db/év)	Összesen nettó díjak (nettó Ft./év)
A	B	C	D	E=CxD
16472843	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	5	2.533.544,42	12.667.722,09
16472843	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	4	3.438.381,69	13.753.526,77

ORACLE
HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

16472843	Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual	1	832.449,45	832.449,45
16250858	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	2	3.451.456,98	6.902.913,96
18077446	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	2	3.438.380,60	6.876.761,19
19558438	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	882.174,90	1.764.349,80
19558438	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	3	579.715,32	1.739.145,95
19558438	Oracle Business Intelligence Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	35	60.492,02	2.117.220,65
19558438	Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual	6	579.714,86	3.478.289,14
21307400	Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	1	1.121.258,00	1.121.258,00
22374169	Oracle Business Intelligence Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	15	80.269,20	1.204.038,00
Mindösszesen nettó éves díj (nettó Ft/év)				52.457.675

Jelen pontban meghatározott összegen felül Vállalkozó egyéb díjra semmilyen jogcímen nem jogosult.

5.2. Számlakiállítás, fizetési ütemezés

5.2.1. A számlázás alapját az adott teljesítésre vonatkozó, Megrendelő átvételre jogosult munkatársa által aláírt, jelen szerződés megkötését követő 15 napon belül kiállított Teljesítést Igazoló dokumentum képezi. Felek kijelentik, hogy teljesítésnek a szerződés aláírását tekintik figyelemmel arra, hogy Vállalkozó a szerződéskötés napjától folyamatosan biztosítja a szolgáltatást.

5.2.2. Vállalkozó a jelen szerződés alapján jogosult számlát kiállítani a teljesítésigazolás megtörténtét követő 8 napon belül és megküldi Megrendelő részére, papír alapú számlázás esetén 2 példányban.

5.2.3. Megrendelő a számla ellenértékét, annak kézhezvételétől számított 30. (harmincadik) napon vagy – ha az nem munkanap – az azt megelőző utolsó banki napon, banki átutalás útján fizeti meg Vállalkozó jelen szerződésben megjelölt bankszámlájára.

5.2.4. Vállalkozó a számlán köteles feltüntetni a szerződés számát, és Megrendelőként a következő megnevezést köteles használni: „Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.”. A papíralapú számlá(ka)t a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. Iratkezelésére (1087 Budapest Asztalos Sándor út 4.) kell benyújtani.

5.2.5. A számla adattartalmának meg kell felelnie a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, valamint az adott teljesítéshez kapcsolódó számlán minden esetben a jelen szerződés 5.1. pontjában rögzített szerződéses ár szerepelhet.

5.2.6. Nem megfelelés esetén a számla visszaküldésre kerül Vállalkozónak, amely esetben Megrendelő nem eshet késedelembe.

5.2.7. A számlá(k)hoz minden esetben csatolni kell Megrendelő képviselője által aláírt és lebélyegzett teljesítésigazolás másolatát.

ORACLE³
HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

5.2.8. A minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus számlá(ka)t az ÁFA törvény 175. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerinti esetben kizárólag speciális megjelenítő szoftver használatát nem igénylő, vizuális megjelenítésre alkalmas (mellékletként beágyazott XML adatstruktúrát tartalmazó PDF) formában lehet továbbítani a Megrendelő e-számla fogadására alkalmas e-mail címére.¹

6. A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek

Szerződő Felek megállapodnak, hogy az ellenőrzéssel, átvétellel és a teljesítés igazolásával kapcsolatban, illetve a munkavégzés során felmerülő kérdésekben a 4. számú mellékletben rögzített személyek jogosultak eljárni.

7. Felek jogai és kötelezettségei

7.1 Megrendelő jogai és kötelezettségei

7.1.1. Megrendelő vállalja, hogy a szerződésszerű teljesítéshez szükséges információkat és egyéb adatokat Vállalkozó alkalmazottainak rendelkezésére bocsátja.

7.1.2. Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a szerződés teljesítése során Vállalkozó képviselőjétől a teljesítésről információt kérjen. Vállalkozó vállalja, hogy a válaszadást 3 munkanapon belül megkezdi és legkésőbb 7 munkanapon belül megadja a választ.

7.1.3. Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó által delegált és nevesített személyt területére beengedi, és számára a munkavégzéshez kapcsolódó feltételeket biztosítja.

7.2. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

7.2.1. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelő részére a jelen szerződésben meghatározott szolgáltatásokat teljesíti.

7.2.2. Vállalkozó szavatolja, hogy a megrendelt szolgáltatások a TSP-nek megfelelően, szakmailag elvárható gondosság mellett kerülnek teljesítésre. A szavatosság érvényesítése érdekében Megrendelő köteles a szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot Vállalkozó felé a szolgáltatás teljesítésétől számított 90 napon belül, írásban bejelenteni.

A szavatosság alá eső bármilyen hiba esetén Megrendelő kizárólagos lehetősége és Vállalkozó felelőssége a feladatok újra elvégzésére terjed ki. Amennyiben a Vállalkozó nem tudja különösen üzleti szempontból az adott hibát a tőle elvárható módon kijavítani, akkor Megrendelő a szerződést felmondhatja. Ebben az esetben Vállalkozó köteles a felmondás időpontjától számítva a szerződés teljesítésének határidejéig időarányosan kifizetett díjat Megrendelő részére egy összegben visszafizetni.

Amennyiben a fentiek szerint ki nem javítható hiba a szerződés 1. pontjában meghatározott Oracle termékek közül elkülöníthető módon jelentkezik, Felek a hiba kijavítása érdekében haladéktalanul egyeztetni kötelesek.

A 7.2.2. pontban meghatározott szavatosság kizárólagos, és kizár minden egyéb kellékszavatossági jogot.

Felek a jelen szerződés aláírásával kijelentik, hogy tudomással bírnak arról és elfogadják, hogy a jelen szerződés keretében megállapított díjak megállapítása a jelen pontban leírt szavatosság korlátozásra való tekintettel történt.

7.2.3. Vállalkozó kijelenti, hogy a vállalt szolgáltatás tevékenységi körébe tartozik, annak megvalósításához szükséges humán erőforrással, gyakorlattal és esetlegesen szükséges jogosultságokkal (engedélyekkel) rendelkezik. Alvállalkozó igénybevétele esetén Vállalkozó kötelezettsége az említett követelményeknek maradéktalanul megfelelő alvállalkozó kiválasztása.

7.2.4. Vállalkozó kijelenti, hogy nem áll fenn 3. személynek olyan joga, amely a szolgáltatás teljesítését akadályozná, amennyiben igen, azért Vállalkozó teljes körű felelősséggel tartozik.

¹ Szerződés aláírásakor felek egyeztetik az e-számla fogadására alkalmaz e-mail címet

7.2.5. Vállalkozó a szerződésben rögzített kötelezettségek teljesítése érdekében a Kbt.-ben rögzített szabályok betartásával alvállalkozót vehet igénybe. Vállalkozó a jelen szerződésben foglalt kötelezettségek elvégzésére az alábbiakban felsorolt feladatok elvégzésére veszi igénybe az alábbi alvállalkozót/alvállalkozókat²

.....(székhely:)

feladat:

.....(adószám).....(elérhetőség).....(képviselőre jogosult személy neve)..... az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya.....%, az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke.....,- Ft.

A teljesítésbe Vállalkozó – a fenti alvállalkozókon kívül – a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak szerint vonhat be további alvállalkozót.

Vállalkozó a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha maga járt volna el, jogosulatlan igénybevétel esetén pedig felel minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

Vállalkozó jelen szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.

Vállalkozó köteles Megrendelőnek a teljesítés során minden olyan – akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt – alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az alvállalkozó(k) személyében bekövetkező változásokra kizárólag a Kbt. vonatkozó rendelkezéseinek betartásával van lehetőség.

Vállalkozó köteles Megrendelőnek bejelenteni az alvállalkozói teljesítést követően a vállalkozói teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét.

7.2.6. Vállalkozó köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a teljesítés eredményességét, vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.

7.2.7. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelőt haladéktalanul értesíti abban az esetben, ha a jelen szerződés maradéktalan teljesítése előtt ellene, illetőleg alvállalkozója ellen csőd-, felszámolási-, végelszámolási-, kényszertörlési-, illetve végrehajtási eljárás indul.

7.2.8. Vállalkozó ugyancsak maradéktalanul köteles a Megrendelőt értesíteni, ha saját cégében vagy alvállalkozójánál a jelen szerződés hatályba lépését követően, de annak maradéktalan teljesítését megelőzően tulajdonos változásra, illetőleg jogutódlásra, jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában jogok és kötelezettségek átszállására, a Vállalkozó szétválására, összeolvadására, vagy beolvadására kerül sor. Vállalkozó felelős az értesítés elmulasztásából eredő kárért.

Vállalkozó vállalja, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a jelen szerződés 9.3. pontjában meghatározott ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

7.2.9. Vállalkozó csak bejelentett, rendezett munkaviszonyú munkavállalókat foglalkoztathat.

7.2.10. Vállalkozó vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

7.2.11. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő teljes működési területére érvényes az MSZ EN ISO 9001 minőségirányítási, az MSZ EN ISO 14001 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási, az MSZ EN ISO 50001 szabvány szerinti energiagazdálkodási irányítási, és az MSZ ISO 45001 szabvány szerinti munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer. Az Angyalföldi Szivattyútelep

² Nyertes ajánlattevő ajánlatának megfelelően kerül kitöltésre, illetve áthúzásra

vonatkozásában az EMAS (1221/2009/EK rendelet) közösségi környezetvédelmi vezetési és hitelesítési rendszer előírásai is alkalmazandók. A Dél-pesti és az Észak-pesti Szennyvíztisztító Telepek és a Dömsödi Biogáz Kiserőmű vonatkozásában a Codex Alimentarius Annex CAC/RPC 1-1969, 2009 szerinti élelmiszer-biztonsági irányítási rendszer előírásai alkalmazandók. Tevékenysége során köteles betartani az ezen irányítási rendszerek által megfogalmazott elvárásokat.

7.2.12. Vállalkozó nyilatkozik, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. §. (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható gazdálkodó szervezetnek minősül. Vállalkozónak az átláthatóságot a szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítania kell.

8. Szerződésszegés és következményeik

Megrendelő késedelme

Megrendelő késedelemből esik, ha jelen szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Megrendelő késedelmes teljesítése esetén Vállalkozót késedelmi kamat illeti meg, amelynek mértéke a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:155 §-ában meghatározott mérték, a késedelmes teljesítésre vonatkozóan.

Vállalkozó késedelmi kamatra vonatkozó igényét írásban köteles közölni Megrendelővel, megjelölve annak jogalapját és összegét.

A késedelmes fizetés miatti késedelmi kamat alapja a késedelmet szenvedett számla ÁFA nélküli értéke.

9. Szerződés módosítása, megszűnése

9.1. Közös megegyezés

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződést csak közös megegyezéssel, a Kbt. 141. §-ában foglalt feltételekkel összhangban, írásban módosíthatják, illetve – a rendkívüli felmondás kivételével – csak közös megegyezéssel szüntethetik meg. Említetteket előzetes egyeztetésnek kell megelőznie.

Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés rendes felmondással nem felmondható.

9.2. Azonnali hatályú, rendkívüli felmondás

Felek a szerződést a teljesítési határidő letelte előtt kizárólag a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén mondhatják fel azonnali hatállyal. A felmondást a másik Féllel írásban, tértivevényes levélben kell közölni.

Súlyos szerződésszegésnek minősül:

9.2.1. Vállalkozó részéről:

Szerződésben rögzített munkák végrehajtását indokolatlanul abbahagyja és azt Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére a levél kézhezvételétől számított 30 napig nem folytatja és a Megrendelőnek a további teljesítés nem áll az érdekében;

Vállalkozó a szerződésben foglalt kötelezettségeit ismételten, súlyosan megszegi;

Vállalkozó fizetéseképtelen, csődeljárást kezdeményez, vagy ellene felszámolási, végelszámolási, végrehajtási vagy kényszersztörési eljárást kezdeményeztek.

9.2.2. Megrendelő részéről

A benyújtott számlák kiegyenlítésével 25 (huszonöt) naptári napot meghaladóan, külön indoklás nélkül késedelemből esik és tartozását Vállalkozó írásbeli felszólítását követően sem egyenlíti ki, feltéve hogy Vállalkozó a számlát az 5. pontnak megfelelően nyújtotta be.

9.3. A Kbt. 143. § szerinti felmondás

9.3.1. Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha:

9.3.1.1. Vállalkozóban 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 valamely feltétel;

9.3.1.2. Vállalkozó 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 valamely feltétel.

9.3.2. Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

10. Felelősség korlátozása

Egyik Fél sem felelős semmilyen körülmények között semmilyen közvetett vagy következményes kárért, elmaradt haszonért vagy bevételért, adatvesztésért, vagy az adathasználat lehetőségének elvesztéséért (LUCRUM CESSANS).

Vállalkozó a jelen szerződésből származó maximális kárfelelőssége bármilyen – akár szerződésben érintett, akár szerződésen kívüli – kár esetén (DAMNUM EMERGENS) nem haladhatja meg a Megrendelő által a jelen szerződés alapján fizetett szolgáltatási díjak teljes összegét.

A Vállalkozónak a jelen szerződés megszegéséért való felelőssége a jelen pontban írt felelősségkorlátozó rendelkezéshez igazodik és a jelen szerződés 5. pontja szerinti bruttó szolgáltatási díj összegére korlátozódik, amennyiben kógens jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

11. Vis maior

A Felek egyike sem felelős a szerződésben rögzített kötelezettségek nem teljesítéséért, ha a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy elhárítsa, feltéve, hogy a körülmény bekövetkezése az adott szerződéses Fél kötelezettségeinek a teljesítését lehetetlenné vagy aránytalanul terheesebbé teszi.

Olyan mértékben és amennyiben a jelen szerződés feltételeinek vagy rendelkezéseinek bármelyik Fél által történő teljesítése tűz, árvíz vihar, sztrájk, zendülés, háború, lázadás, baleset vagy más vis maiornak minősülő okból részben vagy egészben lehetetlenné válik, a másik Fél írásban történő értesítésével a jelen szerződés követelményeinek, illetve a vis maiorral érintett részeinek teljesítése az akadályozottság megszűntéig felfüggeszthető. A vis maior esetet bejelentő Fél köteles írásban értesíteni a másik Felet az eseményről és annak várható időtartamáról, melyeket igazolni köteles. A vis maior által érintett fél köteles meghatározni azokat a szerződés teljesítéséhez nélkülözhetetlen kötelezettségeket, amelyek elvégzésében akadályoztatja, vagy akadályoztatni fogja a vis maior. Az értesítés 10 napon belül küldendő attól számítva, hogy a Fél tudomására jutott, vagy észlelnie kellett a vis maior eseményét vagy az azt létrehozó, kiváltó körülményeket.

A teljesítésben akadályozott Fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az erre vonatkozó értesítéstől számított 10 (tíz) napon belül az akadályoztatást megszüntesse és az akadály megszűnését követő legrövidebb időn belül folytassa tevékenységét, ellenkező esetben a másik Fél jogosult írásban a jelen szerződés lehetetlenüléssel való megszűnését megállapítani (az ilyen értesítésig a szerződés nem szűnik meg), mely esetben ez nem vonja maga után a meghiúsulási kötbért.

12. Dokumentumok

Vállalkozó a szerződéshez csak és kizárólag Megrendelő által (esetlegesen) előírt vagy a Felek által előzetesen egyeztetett mellékleteket, nyilatkozatokat illetve kiegészítést csatolhat. Az okmányok csak akkor alkalmasak joghatás kiváltására, ha mind a két Szerződő Fél cégszerűen aláírja és minden oldalt szignálja.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik a következő dokumentumok:

1. sz. melléklet: OMA kivonat Általános feltételek 4. pont és az S. melléklet 2. pont
2. sz. melléklet: Megrendelő (OD) Dokumentum

3. sz. melléklet: TSP

4. sz. melléklet: A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek

13. Egyéb rendelkezések

Szerződő Felek kijelentik és teljes körű kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződésben megjelölésre került valamennyi adatuk a valóságnak megfelel. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben feltüntetésre került bármely adatukban bekövetkező változást, az azt igazoló dokumentummal egyidejűleg, a másik Szerződő Fél részére a változástól számított 10 (tíz) munkanapon belül bejelentik.

Szerződő Felek kijelentik, hogy ellenük csőd-, felszámolási, végelszámolási, kényszertörlési, vagy végrehajtási eljárás nincs folyamatban.

Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés teljesítése során egymásról, különösen egymás működéséről, szervezetéről tudomásukra jutott információkat bizalmasan kezelik, azokat nem hozzák harmadik személyek tudomására, ellenkező esetben a sérelmet szenvedett fél (a titok jogosultja) az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény 7. §-ában foglalt rendelkezések szerint jár el. A titoktartási kötelezettség a Feleket határidő nélkül terheli, azt nem érinti a szerződés megszűnése. Kivételt képez ez alól az az eset, amikor valamelyik Fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti információk valamelyikét.

Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a velük szerződő harmadik személyekkel szemben is kikötik és érvényesítik.

Szerződő Felek a jelen szerződés teljesítése kapcsán kötelesek együttműködni. Szerződő Felek kötelesek az egymás közötti valamennyi közlést, értesítést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy az esetleges vitáikat tárgyalásos úton megkísérlik rendezni és csak ennek megghiúsulása esetén fordulnak a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz.

Szerződő Feleknek a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen szerződés alapján létrejött licenc megállapodás (OMA) a Ptk., továbbá a polgári jog vonatkozó rendelkezéseit, az azokban foglaltakat kell alkalmazniuk. Nem válik a jelen szerződés tartalmává a Szerződő Felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlata, szokása, illetve a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

Jelen szerződés 6 eredeti példányban készült.

Szerződő Felek a jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, a létrehozására irányuló jogosultságuk birtokában, cégszerűen írták alá, és minden oldalt szignáltak.

Budapest, 2026. július 13.

varosi Csatornázási Művek Zrt.
1/2

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Megrendelő
dr. Medovárszki Eva
ált. vezérigazgató h

ehér Csaba
osztályvezető

Oracle Hungary Számítástechnikai,
Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Vállalkozó

ORACLE

HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

ORACLE
HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

1. sz. melléklet: OMA kivonat Általános feltételek 4. pont és az S. melléklet 2. pont
2. sz. melléklet: Megrendelő (OD) Dokumentum
3. sz. melléklet: TSP
4. sz. melléklet: A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek

ORACLE

HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a

Adószám: 10845607-2-44

1. sz. melléklet: OMA kivonat Általános feltételek 4. pont és az S. melléklet 2. pont



ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

4. TULAJDONJOG

Az Oracle vagy annak licencbeadói fenntartanak minden tulajdonjogot vagy szellemi termékre vonatkozó jogot a Programokra, Operációs rendszerekre, Beágyazott Szoftverre és minden egyébre, amely a Keretmegállapodás alapján lett fejlesztve vagy kiszállítva.

S MELLÉKLET – Szolgáltatások

2. BIZTOSÍTOTT JOGOK/KORLÁTOZÁSOK

2.1. A Szolgáltatások kifizetésével Önnek nem kizárólagos, nem átruházható, jogdíjmentes, örökös (helyszíni szolgáltatások esetén), globális, korlátozott joga van arra, hogy saját belső üzleti műveleteihez és a megrendelt szolgáltatásokhoz az Oracle által kifejlesztett és az Ön számára a jelen S melléklet értelmében rendelkezésre bocsátott bármely szolgáltatást vagy terméket („Szolgáltatások és eredménytermékek”) felhasználja.

2.2. Ön engedélyezheti ügynökei vagy vállalkozói számára a szolgáltatásokhoz és eredménytermékekhez való hozzáférést és azok használatát az Ön belső üzleti műveleteihez, és Ön tartozik felelősséggel azért, hogy az Ön ügynökei és vállalkozói az ilyen jellegű használat során megfeleljenek az Általános feltételekben és jelen S mellékletben foglaltaknak.

2.3. A jelen S melléklet keretében nyújtott szolgáltatások az Ön által külön megrendelés útján az Oracle tulajdonában lévő vagy általa forgalmazott felhő, biztosított/felügyelt szolgáltatások vagy termékek használatára vonatkozhatnak. Az ilyen szolgáltatások és termékek használatát a vonatkozó megrendelésben hivatkozott megállapodás feltételei szabályozzák, és a jelen S mellékletben foglaltak nem jogosítják fel, hogy az ilyen szolgáltatásokat és termékeket a megrendelésben foglaltakon felül használja. Ilyen például a szolgáltatási időszak vagy a felhő vagy a biztosított/felügyelt szolgáltatás megrendelésében meghatározott környezetek száma vagy típusa.

ORACLE
HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

Szolgáltatás Részletei

Technikai támogatási szolgáltatások Szoftver Programokhoz

Támogatási szint: Software Update License & Support

Termék leírása	CSI szám	Mennyiség	Licenc mértékegysége	Licenc szintje/típusa	Kezdő dátum	Záró dátum	Ár
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16250858	2		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	6 902 913,96
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16472843	4		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	13 753 526,77
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	16472843	5		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	12 667 722,09
Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual	16472843	1		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	832 449,45
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	18077446	2		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	6 876 761,19
Oracle Analytics Standard Edition One or Oracle Business Intelligence Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	19558438	35		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	2 117 220,65
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	19558438	2		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	1 764 349,80
Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual	19558438	6		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	3 478 289,14
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19558438	3		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	1 739 145,95

Szoftver Programok technikai támogatásának díjai: HUF 50 132 379,00

Technikai támogatási szolgáltatások Szoftver Programokhoz

Támogatási szint: Software Update License & Support

Termék leírása	CSI szám	Mennyiség	Licenc mértékegysége	Licenc szintje/típusa	Kezdő dátum	Záró dátum	Ár
Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	21307400	1		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	1 121 258,00

Szoftver Programok technikai támogatásának díjai: HUF 1 121 258,00

Technikai támogatási szolgáltatások Szoftver Programokhoz

Támogatási szint: Software Update License & Support

Termék leírása	CSI szám	Mennyiség	Licenc mértékegysége	Licenc szintje/típusa	Kezdő dátum	Záró dátum	Ár
Oracle Analytics Standard Edition One or Oracle Business Intelligence Standard Edition One - Named User Plus Perpetual	22374169	15		FULL USE	1-aug-26	31-júl-27	1 204 038,00

Szoftver Programok technikai támogatásának díjai: HUF 1 204 038,00

Támogatási díjak összesen: HUF 52 457 675,00

Az alkalmazandó adó nélkül

Megjegyzések

Amennyiben az Oracle elfogadja az Ön megújítási megrendelését, akkor a fenti Szolgáltatás Részletei c. táblázatban megadott kezdő dátum a technikai támogatási szolgáltatások hatályba lépésének dátuma, és a vonatkozó szoftver programokhoz és/vagy hardverekhez ettől a dátumtól a táblázatban megadott záró dátumig („Támogatási időszak”) biztosítjuk Ön számára a jelen megújítási megrendelésben megrendelt technikai támogatási szolgáltatásokat.

A fenti Szolgáltatás Részletei című táblázatban esetlegesen üresen hagyott mezők az Ön megújítására nem vonatkoznak.

Technikai Támogatási Szolgáltatások Általános Feltételei

Amennyiben a fenti Általános információk című táblázatban az Ügyfél és az Ügyfél ajánlat címzettjének neve nem azonos, akkor a(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. ezúton kijelenti, hogy a(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. az Ügyfél felhatalmazása alapján írja alá a jelen megújítási megrendelést az Ügyfél nevében, valamint az Ügyfél felhatalmazása alapján fogadja el az Ügyfélre nézve kötelező érvényűnek a jelen megújítási megrendelésben meghatározott feltételeket. Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. megerősíti, hogy a megrendelt szolgáltatások kizárólag az Ügyfél javát szolgálják, és azokat kizárólag az Ügyfél jogosult használni. A(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. vállalja, hogy tájékoztatja az Ügyfelet a jelen megújítási megrendelésben foglalt feltételekről, valamint az Oracle-től kapott, a szolgáltatásokkal kapcsolatos bármilyen információról.

Amennyiben a fenti Általános információ táblázatban feltüntetett Ügyfél és Ügyfél Számla címzettjének neve nem azonos, az Ügyfél elfogadja, hogy: a) végső soron az Ügyfél felel a jelen megújítási megrendelés értelmében fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért; és b) a(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. jelen megújítási megrendelés értelmében fennálló bármely fizetési kötelezettség időbeni teljesítésével kapcsolatos bármilyen mulasztása az Ügyfél általi szerződésszegésnek minősül, és az Oracle az őt megillető bármely egyéb jogorvoslaton felül a jelen megújítási megrendelés értelmében megszüntetheti a technikai támogatási szolgáltatások nyújtását az Ügyfél részére.

A technikai támogatást a szolgáltatások nyújtásakor hatályban lévő Oracle technikai támogatási irányelvekkel („Oracle technical support policies”) összhangban biztosítjuk. A technikai támogatásra vonatkozó előírásokat az Oracle saját belátása szerint bármikor módosíthatja, azonban az Oracle nem csökkenti érdemben a támogatott szoftver programokhoz, illetve hardverekhez nyújtott szolgáltatások szintjét az olyan időszakok során, amelyekre Ön megfizette a technikai támogatás díjait. Mielőtt aláírná a jelen megújítási megrendelést, kérjük, hogy tekintse át a mindenkor hatályos technikai támogatási szabályzatokat.

A jelenleg érvényes technikai támogatási irányelvek a <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html> címen érhetők el.

A jelen megújítási megrendelés alapján vásárolt technikai támogatási szolgáltatásokra az alább meghatározott megállapodás vonatkozó (a továbbiakban: „megállapodás”) feltételei és előírásai az irányadók:

- Az a megállapodás, amelyet Ön a fenti Szolgáltatás Részletei című szakaszban felsorolt programokra és/vagy hardverekre vonatkozó technikai támogatási szolgáltatásokra kötött az Oracle vállalattal vagy egy az Oracle által felvásárolt szállítóval. Az olyan programok és/vagy hardver esetében, amelyekre az Oracle frissítési vagy egyéb szolgáltatásokat nyújt vagy tesz elérhetővé a technikai támogatási szolgáltatások részeként, a programokhoz és/vagy hardverhez azon megrendelésben megadott jogok érvényesek, amely alapján a programokat és/vagy hardvert beszerezték; vagy
- Ha Ön nem rendelkezik technikai támogatási szolgáltatásokra vonatkozó, az Oracle vállalattal fennálló megállapodással, Ön elfogadja, hogy a megújítási megrendelésekor hatályos, a <https://www.oracle.com/corporate/contracts/contract-documents/master-agreement.html> oldalon elérhető Online Tranzakciós Oracle Keretmegállapodás rendelkezései, vonatkoznak a jelen megújítási megrendelés keretében megrendelt technikai támogatási szolgáltatásokra, illetve az Ön jogára, amely alapján használja a frissítéseket és egyéb anyagokat, amelyeket az Oracle biztosított vagy tett elérhetővé a technikai támogatási szolgáltatások keretében. Mielőtt aláírná a jelen megújítási megrendelést, kérjük, hogy szükség szerint tekintse át az Online Tranzakciós Oracle Keretmegállapodást.

A jelen megújítási megrendelés hivatkozás útján magában foglalja a megállapodást. A jelen megújítási megrendelésben, illetve a megállapodásban meghatározott feltételek közötti esetleges ellentmondás esetében a jelen megújítási megrendelésben meghatározott feltételek élveznek elsőbbséget.

A Megújítás Feldolgozására Vonatkozó Részletek

Az Ön megújítási megrendelése csak akkor érvényes, ha azt az Oracle elfogadja. Az Ön megújítása akkor tekintendő befejezettnek, amikor Ön megadja az Oracle számára a megújításhoz szükséges fizetési információkat az alábbiak szerint, vagy átad egy az Oracle-lel aláírt finanszírozási szerződést. A megállapodásban foglalt ellenkező rendelkezés hiányában a megrendelés befejezését követően az Ön megújítása nem érvényteleníthető, és az Ön által kifizetett díj vissza nem téríthető. Az Oracle a vonatkozó számlát a beszerzési megrendelés, vagy az Oracle számára elfogadható fizetési mód kézhez vételét követően állítja ki.

A technikai támogatási díjak teljes számlázása egyösszegben előre történik. Az Oracle részére fizetendő díjak esedékességi határideje 30 nap a számla keltétől számítva.

Ön beleegyezik, hogy a vonatkozó törvények által kiszabott forgalmi, hozzáadottérték-adót vagy hasonló adót megfizet, kivéve, kivéve az Oracle bevételein alapuló adót.

Kifizetés Részletei

Megrendelő Dokumentum

Ha Ön a jelen megújítási megrendelésben meghatározott technikai támogatási szolgáltatásokat beszerzési megrendelés alapján kívánja kifizetni, akkor az ilyen beszerzési megrendelésnek tartalmaznia kell a következő adatokat, és az ilyen beszerzési megrendelést nem szerkeszthető formátumban (például: PDF-fájlként) kell benyújtania:

- Támogatási szerződés száma: 3782339
- Teljes ár: HUF 52 457 675,00 (ÁFA nélkül)
- ÁFA összege

A beszerzési megrendelés benyújtásával a(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. elfogadja, hogy a jelen megújítási megrendelésben, valamint a megállapodásban meghatározott feltételek hatályon kívül helyezik a benyújtandó beszerzési megrendelésben vagy bármely más, nem az Oracle által kiállított dokumentumban meghatározott feltételeket, valamint azt, hogy a benyújtandó beszerzési megrendelésben vagy bármely más, nem az Oracle által kiállított dokumentumban meghatározott egyetlen feltétel sem vonatkozik a jelen megújítási megrendelésben megújítani kívánt technikai támogatási szolgáltatásokra.

Kérjük, hogy a beszerzési megrendelés kiállításához vegye fel a kapcsolatot az Oracle-lel a fenti Általános információk című szakaszban megadott elérhetőségi információk szerint.

Hitelkártya

Amennyiben hitelkártyát kíván használni a megújítási megrendelésen szereplő technikai támogatási szolgáltatások meghosszabbításának kifizetéséhez, forduljon az Oracle céghez a fenti Általános információk szakaszban foglaltak szerint. Kérjük, vegye figyelembe, hogy az Oracle nem tudja feldolgozni a 100.000 amerikai dollár vagy annál nagyobb összegű hitelkártyás tranzakciókat, illetve a nem HUF-ben végrehajott tranzakciókat.

Kifizetés megerősítése

Ha a fent leírt fizetési módok egyikével sem tud fizetni, töltse ki ezt a fizetési visszaigazolást, és küldje el az Oracle-nek. Kérjük, indítsa el a következő nyilatkozatot, amely a legjobban vonatkozik Önre.

A(z) ____ Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. nem ad ki rendeléseket.

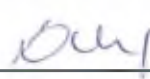
A(z) ____ Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. nem igényel rendelést a megrendelt szolgáltatásokhoz.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. tanúsítja, hogy a fent megadott információk pontosak, és megfelelnek a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. üzleti gyakorlatának a megújítási megbízás megadásakor, beleértve az ehhez a megújításhoz szükséges pénzeszközök felszabadításához szükséges összes jóváhagyás beszerzését. A fizetés-visszaigazolás kiadásakor a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. egyetért azzal, hogy a megújítási megbízás feltételei a megújítási megbízás alapján megrendelt technikai támogatási szolgáltatásokra vonatkoznak. A fizetési megerősítéshez csatolt vagy benyújtott feltételek nem vonatkoznak.

Az alábbi aláírás megerősíti a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. elkötelezettségét a megújítási megbízás feltételeinek megfelelően megrendelt szolgáltatások kifizetésére.

A(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. nevében

Hiteles aláírás


dr. Medovárszki Éva
ált. vezérigazgató h.

Név

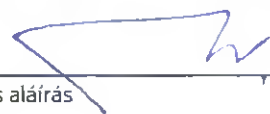
Beosztás

Aláírás dátuma

A(z) Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. nevében

Hiteles aláírás

Név


Fehér Csaba
osztályvezető

Beosztás

Aláírás dátuma

Oracle Hungary Kft. nevében

Hiteles aláírás


Dr. Puskár Titusz
Ügyvezető

Név

Beosztás

Aláírás dátuma

ORACLE

HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

ORACLE

HUNGARY Kft.

1112 Budapest, Balatoni út 2/a
Adószám: 10845606-2-44

ORACLE

Oracle Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzat

Hatálybalépés Napja: 2024. június 14.

Tartalom

1. Áttekintés	4
A Szolgáltatások Használata	4
2. Támogatási Feltételek	5
Műszaki Támogatási Díjak	5
Támogatási Időszak	5
Licencegyüttes	5
Megegyező Szolgáltatási Szintek	6
Az Oracle Műszaki Támogatás Újraaktiválása	6
Árszabás Licencek vagy Támogatási Szint Csökkentése Esetén	7
Egyéni Alkalmazáscsomagok	7
Nem Támogatott Programok	7
Műszaki Kapcsolattartók	7
Programfrissítések	8
A Támogatás Megszüntetésének Joga	8
Első és Második Szintű Támogatás	9
Harmadik Félre Vonatkozó Támogatási Feltételek	9
Műszaki Támogatás Fejlesztői, Bemutató és Végfelhasználói Licencekhez	10
3. Élettartamra Szóló Támogatás	10
4. Oracle Műszaki Támogatási Szintek	13
Szoftverfrissítési és Licenctámogatás	13
Meghosszabbított Támogatás	16
Fenntartó Támogatás	16
Oracle Communications Network Software Premier és Sustaining Support	18
Oracle Communications Network Software Támogatása és Fenntartó Támogatása	20
5. Megvásárolható kiegészítő Támogatási Szolgáltatások	22
Incidensszerver Támogatási Csomag	22
Oracle Java Development Tools Support	22
Oracle Developer Studio Tools Support	23
Oracle Application Development Framework Essentials Support	23
Java SE Support és Java SE Support For Independent Software Vendors	23
Oracle Java Embedded Development Support és Oracle Java Embedded Suite Development Support	24
Oracle Solaris 10 Container Támogatása	24
NoSQL Database Community Edition Támogatása	25
Szolgáltatáskérelem-csomagok	25
Customer Success Services	25
Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javítások és Korlátozott Frissítések az Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz	26
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	27

Global Payroll Frissítések Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz	27
1. Súlyossági Szintű Javítások és az Egyesült Államok 1099-es Adóúrlapjának Frissítései a PeopleSoft HCM és FSCM Programhoz	28
Jogszabályváltozás Miatti Frissítés a 9.2 Programverziójú PeopleSoft Global Payroll Lokalizált Változataihoz	29
Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai a 2024-es naptári évben	30
A Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai a 2024-es naptári évben 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:	30
Oracle Linux Support Szolgáltatások	32
Oracle VM Support Szolgáltatások	33
Oracle Verrazzano Támogatási Szolgáltatások	33
Oracle Utilities Live Energy Connect Programok Támogatása	33
6. Webes Ügyfélszolgálati Rendszerek	33
My Oracle Support	33
A Hospitality and Food & Beverage Ügyfélszolgálati Portálja	33
Oracle Unbreakable Linux Network	34
7. A Műszaki Támogatási Szolgáltatások Nyújtásához Használt Eszközök	34
8. A Globális Ügyféltámogatás Adatvédelmi Gyakorlata	35
9. Súlyossági Szintek Meghatározása	36
10. A Hyperion és az Agile speciális támogatási feltételei	37
11. Kapcsolattartási Adatok	38

1. ÁTTEKINTÉS

Az alábbi Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzat minden Oracle szoftver termékvonallal támogatására vonatkozik, kivéve, ha más rendelkezés van hatályban.

Az „Ön” kifejezés és annak ragozott alakjai a műszaki támogatási szolgáltatásokat az Oracle-től vagy egy hivatalos Oracle forgalmazótól megrendelő természetes személyre vagy jogalanyra vonatkoznak.

A jelen dokumentumban meghatározott Oracle Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzatban ismertetett és az Oracle Ügyfélszolgálat („OSS”) által biztosított 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 licencelt program támogatott verziójában vagy verzióiban lépnek fel, és e programok a programdokumentációban megadott, tanúsítvánnyal ellátott hardveren és operációs rendszeren futnak, módosítatlan formában.

Amennyiben a jelen szakasz másként nem határozza meg, a Nimbula és a MICROS Systems programok (csak US Cruise) kivételével minden Oracle program termékverzióival és támogatott platformjaival kapcsolatos információja az Oracle webes ügyfélszolgálati rendszerein keresztül érhető el az alábbi Webes Ügysszolgálati Rendszerek című szakaszban leírtaknak megfelelően. A Nimbula programok termékverzióiról és a támogatott platformokról írásban adunk felvilágosítást.

Az Oracle, illetve az Oracle által felvásárolt szállítók korábbi megállapodásaiban a Műszaki Támogatási Szabályzatokra többféleképpen hivatkozhatunk (például Szoftvertámogatási Szolgáltatások Feltételei, Karbantartási Szolgáltatások Szabályzata, Normál Karbantartási Program, terméktámogatási szabályzat, Támogatási Szolgáltatások szabályzatai, Támogatási Karbantartás Megállapodása, Karbantartás és Műszaki Támogatás Megállapodása, Karbantartási és Támogatási Ütemterv 2.0 változata, valamint a Licencjogosultak Támogatási Szolgáltatásának Szabályzata).

A Műszaki Támogatási Szabályzatot az Oracle belátása szerint bármikor módosíthatja; azonban az Oracle szabályzatok változása miatt a támogatási időtartam (meghatározását lásd alább) alatt a támogatott programokhoz – amelyekre a műszaki támogatási díj megfizetésre került – a nyújtott szolgáltatások szintje lényegesen nem csökkenhet.

Az Oracle Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzat jelen verziója és az Oracle Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzat előző verziója közötti összehasonlítást a mellékelt Változásjegyzék című dokumentum (PDF) *tartalmazza*.

A Szolgáltatások Használata

A Szolgáltatások Venezuelában, az Orosz Föderációban és Fehéroroszországban lévő természetes személyek vagy jogalanyok számára nem bocsáthatók rendelkezésre, valamint nem hozzáférhetők, beleértve többek között Venezuela, az Orosz Föderáció és Fehéroroszország kormányát, továbbá a Szolgáltatások illetve a Szolgáltatások eredményei nem használhatók a felsorolt természetes személyek vagy jogalanyok 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 kapcsolt vállalkozásával kötött fizetési, finanszírozási vagy lízingmegállapodás („fizetési terv”) másképpen nem rendelkezik. Az Ön fizetési teljesítése vagy fizetési kötelezettségvállalása a műszaki támogatásra vonatkozó megrendelés Oracle-nél történő feldolgozásának feltétele (pl.: belső beszerzési megrendelés, tényleges fizetés, vagy más engedélyezett fizetési mód). Számlát az Ön fizetési kötelezettségvállalásának kézhezvétele után állítunk ki, és az Ön által megjelölt egyetlen számlázási címre küldjük 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 adta le, a támogatási időszak kezdete az a nap, amikor az Oracle az Ön megrendelését visszaigazolta. Az Oracle műszaki támogatási feltételei (beleértve a szolgáltatás díjait) 12 hónapos támogatási időszakra vonatkoznak (a „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 vonatkozó 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 opciói; Purchasing és Purchasing opciói), Data Enterprise Management programok* (pl. Database Enterprise Edition és Diagnostics Pack), illetve az ilyen programokhoz licenccelt 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 beágyazott bináris programok esetében a minden egyedi Java alkalmazás termékbe beépített összes értékesített egysége az Ön és az Oracle között fennálló Java Bináris Licenc- és Továbbértékesítési Megállapodás („BLRA”) szerint, vagy, (v) ha Ön Java korlátozott felhasználású bináris programokat értékesít, illetve ha Ön Java beágyazott bináris programokat értékesít az Oracle Java Platform Integrator program („OJPI”) keretében, a Java alkalmazás termékbe beágyazott vagy az által tartalmazott program(ok) összes végfelhasználói licence a BLRA szerint, vagy (vi) ugyanarra a programra vonatkozó licenc, függetlenül attól, hogy örökös licencként vagy licenc-előfizetésként vásárolta meg. Az Oracle Partnerhálózaton keresztül elérhető fejlesztői és bemutató 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, „ESL”], Alkalmazásspecifikus Teljes Felhasználású [Application Specific Full Use, „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 Jogú Felhasználású Licencekkel is rendelkezik, melyeket közvetlenül Ön támogat, ezen Teljes Jogú 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 Jogú Felhasználású licenceihez, az ASFU és Teljes Jogú Felhasználású licencek támogatása azonos szintű kell, hogy legyen. Ha azonban a Végfelhasználó Teljes Jogú 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.

Megegyező Szolgáltatási Szintek

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). Ha a Meghosszabbított Támogatást igénybe veszi, a Szoftverfrissítési és Licenctámogatás szolgáltatást akkor is a teljes licencegyüttesre érvényben kell tartania; a Meghosszabbított Támogatás elérhetőségétől függően amennyiben Ön bármely verzión használt licencekre Meghosszabbított Támogatást vásárol, úgy minden, az adott verzión lévő licencekre Meghosszabbított Támogatást kell vásárolnia. A licencegyüttesen belüli külön licencalcsoportokhoz nem vehető igénybe külön támogatás; ilyen esetben a licencegyüttest csökkenteni kell a nem támogatott licencek felmondásával. A licenc felmondását felmondólevélben rögzíteni kell.

Az Oracle Műszaki Támogatás Újraaktiválása

Ha a műszaki támogatási szolgáltatás lejár, vagy eredetileg sem vásárolták meg a programlicenccel együtt, akkor újraaktiválási díjat számíttunk fel. Az újraaktiválási díjat a következőképpen számítjuk ki: (a) ha a műszaki támogatás lejárt, az újraaktiválási díj összege az Ön által az adott program után utoljára fizetett éves műszaki támogatási díj 150%-ának felel meg; (b) ha az érintett programokra korábban nem szereztek műszaki támogatást, akkor az újraaktiválási díj összege az újraaktiválás időpontjában hatályos Oracle Támogatási árképzési szabályzat szerinti azon műszaki támogatási díj 150%-a, amelyet akkor akkor kellett volna Önnek fizetnie, ha az adott programra eredetileg is megrendelte volna a támogatást. Az újraaktiválási díjat az (a) esetben a műszaki támogatás megrendelési dátuma és a műszaki támogatás lejárat dátuma közötti 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. A műszaki támogatási díjat a következőképpen számítjuk ki: (i) ha a műszaki támogatás lejárt, a tizenkét hónapos műszaki támogatási díj összege az Ön által az adott program után utoljára fizetett éves műszaki támogatási díjnak felel meg; (ii) ha az érintett programra korábban nem szereztek műszaki támogatást, akkor az éves műszaki támogatási díj az újraaktiváláskor hatályos Oracle Támogatási árképzési szabályzat szerinti azon díj, amelyet akkor kellett volna Önnek fizetnie, ha az adott programra eredetileg is megrendelte volna a támogatást. A megújítási díjkorrekciós tételeket alkalmazni lehet a fenti (i) és (ii) pontban meghatározott éves támogatási díjra.

Ha Ön korábban műszaki támogatást szerzett egy hivatalos Oracle forgalmazótól, és most közvetlenül az Oracle-től szerez 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 megrendelésben foglalt licencegyüttesnek csak egy részére állítják vissza, a „Licencegyüttes”, „Megegyező Szolgáltatási Szintek” és „Árszabás Licencek vagy Támogatási Szint Csökkentése Esetén” című szabályzatban foglalt előírásokat kell alkalmazni.

Árszabás Licencek vagy Támogatási Szint Csökkentése Esetén

A szolgáltatás árazása a támogatási szint és a támogatni kívánt licencmennyiség alapján történik. Abban az esetben, ha egy megrendelésben a licencek egy része felmondásra kerül, vagy a támogatás szintjét csökkenti az ügyfél, a megmaradó licencek támogatási díját az Oracle aktuális támogatási árlistája és a standard kedvezmények figyelembevételével számítjuk ki. 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 (illetve az adott országban alkalmazandó esetleges éves díjkorrekciókat), és nem lesz alacsonyabb a továbbra is támogatott licencekre az előző időszakban fizetett támogatási díjnál. Amennyiben a licencmegrendelés, amelyről licenceket mondanak fel, ártartás alkalmazását köti ki a további licencekre vonatkozóan, a fix árazás szerint megrendelt minden további licenc támogatásának díját az Oracle aktuális támogatási árlistája és a standard kedvezmények figyelembevételével számítjuk ki.

Egyéni Alkalmazáscsomagok

Egyéni alkalmazáscsomagba ágyazott egyes programmodulok műszaki támogatása nem szüntethető meg.

Nem Támogatott Programok

A nem támogatott programokkal rendelkező ügyfelek nem jogosultak frissítések, karbantartási verziók, programjavítások letöltésére, nem kapnak telefonos segítségnyújtást vagy más műszaki támogatást. A kipróbálás céljából megvásárolt CD-csomagok vagy letöltött programok, a más támogatott programokkal való használat, vagy hordozópótlás 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 Ügyfélszolgálattal 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 szolgáltatáskérélmek elemzésében és megoldásában. Amikor az Ön műszaki kapcsolattartója szolgáltatáskérélmeket 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 folyamatosságának érdekében Önnek értesítenie kell az Oracle Ügyfélszolgálatát, ha más személynek adja át a műszaki kapcsolattartói feladatkört.

Ön licencegyüttesenként egy elsődleges és négy helyettes személyt („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 szolgáltatáskérélmek 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 leadott szolgáltatáskérélmeket az Oracle felülvizsgálhatja, és ajánlást tehet konkrét szervezeti és folyamatbeli változtatásokra a fentebb ajánlott általános gyakorlat kialakításához.

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. Nem tartoznak a frissítésekhez azok a kiadások, opciók vagy jövőbeni programok, amelyekhez az Oracle külön licenccet biztosít. A frissítéseket azok rendelkezésre állásakor biztosítjuk (ahogy 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 funkciók kifejlesztésére. Az elérhetővé tett frissítések mindegyikét átadjuk Önnek, illetve rendelkezésre bocsátjuk letöltésre. A biztosított frissítésből egy példányt kap minden olyan támogatott operációs rendszerhez, amelyhez a programlicenceket megrendelte. A frissítések letöltése, lemásolása és telepítése az Ön feladata.

A Támogatás Megszüntetésének Joga

Az Oracle termékei 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 Oracle Élettartamra Szóló Támogatás szabályzatában külön megnevezett programverziókra azonban az Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzatának 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 Önnek megfelelő szervezetet és kapcsolódó folyamatokat kell létrehoznia 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 észszerű erőfeszítésekkel nem tudja diagnosztizálni vagy megoldani a támogatott programok problémáit vagy hibáit, felveheti a kapcsolatot az Oracle-lel, hogy „Második Szintű Támogatást” kérjen. Önnek meg kell tennie az üzletileg észszerű erőfeszítéseket 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 Támogatás a következőkre terjed ki: (i) a támogatott programok problémáinak diagnózisa, és (ii) a bejelentett és igazolható hibák orvoslására tett észszerű üzleti erőfeszítés annak érdekében, hogy az érintett támogatott programok minden lényegi szempontból a kapcsolódó dokumentációban leírtak szerint működjenek.

Az Ön műszaki kapcsolattartói által leadott szolgáltatáskérelmeket az Oracle felülvizsgálhatja, és ajánlást tehet konkrét szervezeti és folyamatbeli változtatásokra a fentebb ajánlott általános gyakorlat kialakításához.

Harmadik Félre Vonatkozó 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 termékekre, 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 Partnerhálózati tagságán keresztül történik. Mielőtt műszaki támogatást nyújtana végfelhasználó felé 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 tartania, amíg Ön támogatást nyújt a végfelhasználója felé.

3. ÉLETTARTAMRA SZÓLÓ TÁMOGATÁS

Az Élettartamra Szóló Támogatás a következő szolgáltatási szinteket tartalmazza:

- Premier Támogatás (az Ön megrendelésében szereplő más elnevezéssel: „Szoftverfrissítési és Licenctámogatás”, illetve „Oracle Communications Network Software Premier Support”)
- Meghosszabbított Támogatás (amennyiben elérhető)
- Fenntartó Támogatás

A Premier Támogatás, a Meghosszabbított Támogatás, valamint a Fenntartó Támogatás alatt igénybe vehető szolgáltatások leírását az alábbi Oracle Műszaki Támogatási Szintek rész tartalmazza.

Az adott programkiadásokra vonatkozóan nyújtott Premier Támogatást az Oracle program általános elérhetőségének napjától öt évig terjedően biztosítjuk az Élettartamra Szóló Támogatás támogatási körét leíró dokumentumokban foglaltaknak megfelelően (kivéve az alább említett eseteket). A Premier Támogatás időszakának végén a Meghosszabbított Támogatás vagy a Fenntartó Támogatás egyike vehető majd igénybe. A Meghosszabbított Támogatás (amennyiben rendelkezésre áll) további három évre kiterjeszthető bizonyos programkiadásokra. Az alábbi megjegyzésben szereplő esetek kivételével a Premier Támogatás díján felül Meghosszabbított Támogatási díj fizetendő minden egyes támogatási időszakra.

Másik lehetőségként a műszaki támogatás meghosszabbítható Fenntartó Támogatással, melyet mindaddig biztosítunk, amíg Ön az Oracle programjainak licenceire a műszaki támogatást fenntartja és annak éves díját kifizeti.

Az Élettartamra Szóló Támogatás bizonyos programkiadásokra vonatkozó támogatási köréről (a kínált szolgáltatási szintekre és az időkeretekre kiterjedően is) itt tájékozódhat bővebben:

- A szervertechnológiai programokról itt olvashat: [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Technológiai Termékek Támogatása)
- A Fusion Middleware programokról itt olvashat: [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#) (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Fusion Middleware Támogatása)
- Az alkalmazásprogramokról itt olvashat: [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#) (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Alkalmazások Támogatása)
- A viszonteladói alkalmazásprogramokról itt olvashat: [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#) (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Viszonteladói Alkalmazások Támogatása)
- A Sun szoftver- és operációsrendszer-termékekről itt olvashat: [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#) (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Sun Szoftver- és Operációsrendszer-termékek Támogatása)

- Az OFSS programokról itt olvashat: Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Oracle Pénzügyi Szolgáltatási Szoftverek Támogatása)

Általános Kivételek

Az Élettartamra Szóló 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 részleteket a következő dokumentumban tekintheti meg: Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products (Élettartamra Szóló Támogatás Szabályzata: Technológiai Termékek Támogatása).

A jelenleg is hatályos és érvényben lévő támogatási szerződéssel rendelkező ügyfelekre vonatkozó kivételek

1. **PeopleTools:** A PeopleTools valamely verziójához tartozó termékjavítások és platformhitelesítések a következő verzió általános elérhetőségének napjától számított 12 hónapig készülnek, vagy amíg az Oracle be nem jelenti, hogy nem készül újabb verzió. A PeopleTools kritikus javításait és kötelező biztonsági frissítéseit tartalmazó negyedéves kritikus programjavítások (Critical Patch Updates, CPU) a verzió általános elérhetőségétől számított 24 hónapig lesznek biztosítva a PeopleTools-verziókhoz.

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 programjavításokat, kötegeket és karbantartási csomagokat tartalmaz – szükség lehet a PeopleTools újabb verziójára való frissítésre.

Az Oracle fenntartja a jogot harmadik fél 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 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 javításokra fog korlátozódni; kritikus javításokat tartalmazó frissítések nem lesznek elérhetők.
3. **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 programkiadáshoz. A licencre vonatkozó korlátozásokat az Oracle Database Standard Edition 2 megrendelésének licencekkel kapcsolatos meghatározásai és szabályai tartalmazzák.
4. **Governance, Risk és Compliance programok:** Az irányítással, a kockázatokkal és a megfelelőséggel kapcsolatos, alább felsorolt Governance, Risk és Compliance programkiadások Fenntartó Támogatása esetében az Oracle 2025 májusáig 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

5. **Java SE 8:**A Meghosszabbított Támogatás a 2022 márciusa és a 2030 decembere közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
6. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0:** Az itt szereplő Platform 8.0, Compliance Management 8.0 és Enterprise Risk and Finance 8.0 termékek esetében a Meghosszabbított Támogatás a 2023 januárja és 2025 januárja közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
7. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** A Meghosszabbított Támogatás a 2024. január 1. és 2026. december 31. közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
8. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** A Meghosszabbított Támogatás a 2021 decembere és 2024 áprilisa közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
9. **Oracle Communications LSMS 13.5.1:** A Meghosszabbított Támogatás a 2021 decembere és 2024 áprilisa közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
10. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** A Meghosszabbított Támogatás a 2021 decembere és 2024 áprilisa közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
11. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:**A Meghosszabbított Támogatás a 2021 novembere és 2024 áprilisa közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
12. **Oracle GoldenGate Plug-in for Oracle Enterprise Manager 13.5.2 és újabb verziói:** A Meghosszabbított Támogatás a 2024. január 1. és 2026. december 31. közötti időszakra

díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.

- 13. Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 és későbbi verziói:** A Meghosszabbított Támogatás a 2023 júliusa és 2024 decembere közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
- 14. Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** A Meghosszabbított Támogatás 2024 áprilisáig díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
- 15. Oracle Communications Policy Management 12.6:** A Meghosszabbított Támogatás 2024 áprilisáig díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
- 16. MetaSolv Solution 6.3.1:** A Meghosszabbított Támogatás a **2026. január 1 és 2027. december 31. közötti időszakra díjmentes.** Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
- 17. Oracle Communications User Data Repository 12.11.2:** A Meghosszabbított Támogatás 2024 áprilisáig díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
- 18. Java SE 11:** A Meghosszabbított Támogatás a 2023 októbere és 2032 januárja közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.
- 19. Billing and Revenue Management Suite 12.0:** A Meghosszabbított Támogatás a 2025 januárja és 2025 decembere közötti időszakra díjmentes. Ebben az időszakban a Meghosszabbított Támogatás az Oracle Műszaki Támogatási Szintek című alábbi szakaszban leírtaknak megfelelően vehető igénybe. Az alkalmazáscsomag a következő termékeket tartalmazza: Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller és Network Charging and Control.

4. ORACLE MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZINTEK

Szoftverfrissítési és Licenctámogatás

Az Oracle terméktámogatási életciklus Premier Támogatás fázisában lévő programkiadásokhoz Szoftverfrissítési és Licenctámogatást biztosítunk az Élettartamra Szóló Támogatás című fenti fejezetben foglaltaknak megfelelően. A Szoftverfrissítési és Licenctámogatás az alábbiakat tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- Adózási, jogi és szabályozási frissítések (az elérhetőség országoként 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 Webes Ügyfélszolgálati Rendszerek szakaszban meghatározott ügyfélszolgálati rendszerekhez

(nonstop ügyfélszolgálati rendszerek), beleértve a szolgáltatáskérélmek online rögzítésének lehetőségét, ha nincs másképp megadva.

- Az Oracle meghatározott pénzügyi szolgáltatásaira és a banki platformjához tartozó programjaira és a joghatóságokra vonatkozó szabályozási frissítések biztosítása az Oracle Financial Services Software és az Oracle Banking Platform Szabályozási Frissítésének Szállítási Szabályzata című 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 licencjogosultjai 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. Előfordulhat, hogy a MySQL Community Edition nem tartalmazza a MySQL előfizetésben található programok minden szolgáltatását és funkcióját. (*A Community Edition a GPL licenc alapján licencelt MySQL-t jelöli.)
- Az Oracle VM VirtualBox Enterprise esetében a Szoftverfrissítési és Licenctámogatás (SULS) kizárólag az itt megadott platformokra korlátozódik. Nem áll rendelkezésre SULS az Oracle VM VirtualBox Enterprise kísérleti jellegű funkcióihoz; ezeket az Oracle VM VirtualBox itt található Felhasználói Kézikönyve határozza meg.
- A Platinum Szolgáltatásokhoz az itt leírt módon férhet hozzá:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben
- A válaszadási időket általánosságban a 9. fejezet ismerteti, az esetleges termékkivételek pedig a jelen 4. fejezetben szerepelnek.

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 visszaportolására az elmúlt hat hónapban az Oracle által nyilvánosan közzétett Oracle Linux programok vonatkozásában; a visszaportolási 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 biztosíthatja, azonban nem köteles a hardvertanúsítást 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 és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- Szolgáltatáskérélmek támogatása csak a szokásos munkaidőben

- 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 észszerű 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 CÉLÉRTÉKE	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: Kisebbs/műveleti hiba vagy kérdés (pl. programozással vagy konfigurációval kapcsolatos kérdések, funkciókkal, működéssel, formátummal vagy megjelenéssel kapcsolatos problémák).

Meghosszabbított Támogatás

Bizonyos Oracle programok esetében Meghosszabbított Támogatás igényelhető a programok Premier Támogatásának megszűnése után az Élettartamra Szóló Támogatás című fenti fejezetben foglaltaknak megfelelően. 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 SULLS/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 és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- 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 szabályozási frissítések biztosítása az Oracle Financial Services Software és az Oracle Banking Platform Szabályozási Frissítésének Szállítási Szabályzata című dokumentumban leírtaknak megfelelően történik. Ez a dokumentum [itt](#) található.
- Hozzáférés az alábbi Webes Ügyfélszolgálati Rendszerek szakaszban meghatározott ügyfélszolgálati rendszerekhez (nonstop ügyfélszolgálati rendszerek), beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét, ha nincs másképp megadva.
- A Platinum Szolgáltatásokhoz az itt leírt módon férhet hozzá:
<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 következőket:

- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival

Meghosszabbított Támogatás a Java SE programokhoz – A jogosult Java SE programokhoz tartozó Meghosszabbított Támogatás a következőket 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 műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Fenntartó Támogatás

A Premier Támogatás megszűnése után Fenntartó Támogatás igényelhető az Élettartamra Szóló Támogatás című fenti fejezetben foglaltaknak megfelelően. Mivel a Fenntartó Támogatás fázisában lévő verziók már 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 jelen fejezetben foglalt ellenkező rendelkezés hiányában a Fenntartó Támogatásra jogosult programverziókhoz az alábbiakra korlátozott Szoftverfrissítési és Licenctámogatást biztosítunk:

- Programfrissítések, javítások, biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések, amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (amennyiben ajánlatban szerepelt és 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 (amennyiben ajánlatban szerepelt és 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 (amennyiben ajánlatban szerepelt és 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 szolgáltatáskérésekhez – üzletileg észszerű alapon – a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés az alábbi Webes Ügyfélszolgálati Rendszerek szakaszban meghatározott ügyfélszolgálati rendszerekhez (nonstop ügyfélszolgálati rendszerek), beleértve a szolgáltatáskérések online rögzítésének lehetőségét, ha nincs másképp megadva.
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A Fenntartó Támogatás nem tartalmazza a következőket:

- Új programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- Új adóügyi, jogi és szabályozási frissítések
- Új frissítési szkriptek
- Hitelesítés harmadik fél új termékeivel/verzióival
- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási irányelvek az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérések esetén (meghatározását lásd a 9. Súlyossági Szintek Meghatározása című szakaszban)
- 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 műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérések online rögzítésének lehetőségét
- Nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz
- A Premier Támogatási időszak alatt kiadott program- és hibajavításokhoz, valamint biztonsági értesítésekhez való hozzáférés

Az Oracle Linux programok Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következőket:

- Új program- és hibajavításokhoz, valamint biztonsági értesítésekhez való hozzáférés

- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási irányelvek az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérélmek esetén (meghatározását lásd a 9. Súlyossági Szintek Meghatározása című szakaszban)
- Hardvertanúsítási szolgáltatás
- Hibajavítások visszaportolása

Fenntartó Támogatás a Java SE programokhoz – Fenntartó Támogatásra jogosult 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 (amennyiben ajánlatban szerepelt és csak a Meghosszabbított Támogatási Időszak végét követően)
- Frissítési eszközök, amelyeket a Premier Támogatás és a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt hoztak létre (amennyiben ajánlatban szerepelt és 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 műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérélmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A Java SE programverziók Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következőket:

- Új kisebb frissítések, valamint hiba- és biztonsági javítások
- Új frissítési eszközök
- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási irányelvek az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérélmek esetén (meghatározását lásd a 9. Súlyossági Szintek Meghatározása című szakaszban)
- 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 szokásos munkaidőben.
- Szolgáltatáskérélmek rögzítésének lehetősége a következő e-mail címen: Nimbula-Support_WW@oracle.com
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

A Nimbula programverziók Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következőket:

- Hozzáférés az új programfrissítésekhez és javításokhoz
- 24 órás rendelkezésre állás és válaszadási irányelvek az 1. súlyossági szinthez tartozó szolgáltatáskérélmek esetén (meghatározását lásd a 9. Súlyossági Szintek Meghatározása című szakaszban)

Oracle Communications Network Software Premier és Sustaining Support

Az Oracle Communications Network Software Premier Támogatása az Élettartamra Szóló Támogatás című fenti szakaszban foglaltaknak megfelelően a következő programkategóriákban áll rendelkezésre (együttesen „Oracle Communications Network 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 Session Border Controller, a Subscriber-Aware Load Balancer, a Core Session Manager, a Session Router, a Mobile Security Gateway, az Operations Monitor, a Control Plane Monitor, a Fraud Monitor, az Application Orchestrator és az Evolved Communications Application Server szolgáltatásokhoz; Net-Net Central alkalmazások; Elastic Charging Engine és Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; Notification Gateway; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History; és Unified Assurance Event History and Analytics.

Az Oracle Communications Network Software Premier Support a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- 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 és User Data Repository Network Function Edition távoli telepítése
- Segítség szolgáltatáskérésekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop, webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérések online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Kizárólag az Oracle Communications Network Software Premier Support esetén az Oracle minden észszerű 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	PROBLÉMA MEGOLDÁSI 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 fogalom meghatározások 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 Idők 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 Network Premier Programverziók jogosultak lehetnek az Oracle Communications Network Software Fenntartó Támogatásra. Az Oracle Communications Network Software Fenntartó Támogatása a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések, 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 műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Communications Network Premier Programverziók Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következőket:

- Új programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- Oracle Communications Network 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 Network Software Támogatása és Fenntartó Támogatása

Az Oracle Communications Network Software Támogatása az Élettartamra Szóló Támogatás című fenti szakaszban foglaltaknak megfelelően a következő programkategóriákban áll rendelkezésre (együttesen: „Oracle Communications Network Software Programok”): 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 Network Software Támogatása a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- Hitelesítés a harmadik felek legtöbb új termékével/verziójával (az elérhetőség programonként változhat)
- Oracle Communications Network Software Programok távoli telepítése
- Segítség szolgáltatáskérelmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján

- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop, webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérélmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Kizárólag az Oracle Communications Network Software Támogatása esetén az Oracle minden észszerű erőfeszítést megtesz a szolgáltatáskérélmek 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 Idők 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 Network Software Programverziók jogosultak lehetnek az Oracle Communications Network Software Fenntartó Támogatására. Az Oracle Communications Network Software Fenntartó Támogatása a következőket tartalmazza:

- Programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések, amelyek a Támogatás időszaka alatt lettek létrehozva
- Segítség szolgáltatáskérélmekhez a nap 24 órájában, a hét minden napján
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop, webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérélmek online rögzítésének lehetőségét
- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Az Oracle Communications Network Software Programok Fenntartó Támogatása nem tartalmazza a következő elemeket:

- Új programfrissítések, javítások és biztonsági figyelmeztetések és kritikus javításokat tartalmazó frissítések
- Oracle Communications Network Software 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

Incidensszerver Támogatási Csomag

Az Incidensszerver Támogatási 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 Incidensszerver 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 Licenctámogatásra tart igényt, akkor az Oracle Szoftverfrissítési és Licenctámogatás megvásárlásának napján hatályos újraaktiválási szabályzat az irányadó. Az Incidensszerver Támogatási Csomag az alábbiakra igényelhető, bármely platformon:

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

Az Incidensszerver Támogatás tartalma:

- 10 szolgáltatáskérelem
- Hozzáférés a My Oracle Support nonstop, webes műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét
- Hozzáférés letölthető szoftverjavításokhoz és -javításcsomagokhoz

A programhiba megoldására irányuló szolgáltatáskérelmek nem számítanak bele a felhasználható szolgáltatáskérelmek teljes számába. Az Ön Incidensszerver Támogatási szolgáltatásokhoz történő hozzáférése (ideértve a My Oracle Support felületet is) a következők közül a korábban bekövetkező időpontjában szűnik meg: (i) a támogatási időszak lejáratá; vagy (ii) a végső szolgáltatáskérelem sikeres megoldása. Az Incidensszerver Támogatási Csomag nem tartalmaz frissítéseket, nem használható és nem értékesíthető semmilyen más támogatási szolgáltatásajánlattal együtt.

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

Oracle Java Development Tools Support

Az Oracle Java Development Tools Support a következő programok esetében áll rendelkezésre: Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse és Oracle JDeveloper (letöltve az Oracle Technology Network szolgáltatásból 2005. június 28. után). Ha megvásárolja az Oracle Java Development Tools Support szolgáltatást, az összes fenti programhoz igénybe veheti a támogatást.

Az Oracle Java Development Tools Support 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 Java Development Tools Support nem tartalmazza az új programverziókra történő frissítést. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik ezekre a szolgáltatásokra.

Oracle Developer Studio Tools Support

Az Oracle Developer Studio Tools Support az Oracle Developer Studio programhoz érhető el. Az Oracle Developer Studio Tools Support 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 Developer Studio Tools Support nem tartalmazza az új programverziókra történő frissítést 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 Application Development Framework Essentials Support

Az Oracle Application Development Framework Essentials Support az Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials programverziókhoz vehető igénybe.

Az Oracle Application Development Framework Essentials Support 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 Application Development Framework Essentials Support nem tartalmazza az új programverziókra 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 For Independent Software Vendors

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

A Java SE Support és a Java SE Support For Independent Software Vendors a következőket 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 műszaki támogatási rendszerhez, beleértve a szolgáltatáskérelmek online rögzítésének lehetőségét

- Nem műszaki jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben

Ezek az ajánlatok a következő időszakban érhetők el:

RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

2020. április 30-ig

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 Support és Oracle Java Embedded Suite Development Support

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

Az Oracle Java Embedded Development Support és az Oracle Java Embedded Suite Development Support a következőket tartalmazza:

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

Az Oracle Java Embedded Development Support vagy az Oracle Java Embedded Suite Development Support beszerzése esetén a fent leírt szolgáltatásokra a külön beszerzett licencek támogatása vonatkozik. A fenti szolgáltatások részeként kapott hibajavításokat, biztonsági javításokat és frissítéseket a vonatkozó licencszerződés feltételei szerint biztosítjuk, amelyeket Ön elfogadott az Oracle Java SE Embedded, 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 Támogatása

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

Az Oracle Solaris 10 Container Támogatása a következőket tartalmazza:

- A Solaris 10-programjavításokhoz és -hibajavításokhoz való hozzáférés (amennyiben ajánlatban szerepelt, ide tartoznak a Meghosszabbított Támogatás időszaka alatt létrehozottak is)
- Segítség szolgáltatáskérésekhez 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 Támogatása nem tartalmazza az új programverziókra történő frissítést.

NoSQL Database Community Edition Támogatása

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

A NoSQL Database Community Edition 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

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 Partnerhálózat tagjai számára érhetők el. A Szolgáltatáskérelem-csomagok webes műszaki támogatást biztosítanak 10 vagy 25 szolgáltatáskérelemet tartalmazó csomagokban, nem tartalmaznak frissítéseket, és nem érhetők el minden programhoz. Forduljon ide: kapcsolattartási pont itt: <http://partner.oracle.com> a program elérhetőségének részleteiért.

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.

Customer Success Services

Amennyiben Ön a megrendelésében beszerzi az alábbi Customer Success Services szolgáltatások bármelyikét, az Oracle a szolgáltatásokat az Éves, Rögzített Tartalmú, valamint Idő- és Anyagelszámolásos Szolgáltatások Szolgáltatásleírásai dokumentum alkalmazandó szolgáltatásleírásában, illetve az érintett szolgáltatás különálló leírásában ismertetettek szerint fogja nyújtani, amely a következő webhelyen van közzétéve: <http://www.oracle.com/contracts>:

- Oracle Priority Support
- Oracle Priority Support Advantage
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)
- [Oracle Database Upgrade Service for Software](#)

Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javítások és Korlátozott Frissítések az Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz

Az Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javítások és Korlátozott Frissítések az Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomaghoz az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójához érhetők el. Ha Ön a megrendelésével megvásárolja az Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javításokat és Korlátozott Frissítéseket az Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomaghoz, akkor az Oracle üzletileg észszerű erőfeszítéseket tesz, hogy biztosítsa a következőket egy naptári éven keresztül:

- Javított kódok, javított adatok és/vagy kerülő megoldások az 1. súlyosságú és 2. súlyosságú szolgáltatáskérélmekhez („SR-ek”)
- Rendszeres kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagok és frissítések, amelyeket az Oracle kizárólag saját belátása és az általa meghatározott ütemezés szerint nyújt 1. vagy 2. súlyossági szintű üzleti kockázatot jelentő problémákhoz
- Termékközelítések 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 verziójába való visszaemlékezéssel, ideértve az Egyesült Államok 1099-es adónyomtatványát is
- Rendszeres frissítések a bérelszámolási adókkal kapcsolatban, ideértve a szerződés szerinti év alatt esedékes év eleji és év végi frissítéseket
- Az Oracle által távolról nyújtott egy (1) frissítéstervezési bemutató a 12.2-es verziójú Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomag újonságainak áttekintéséhez, valamint útmutatás az Ön által végzett frissítés-előkészítéshez és -tervezéshez

A szolgáltatás hatókörébe tartozik az Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomag és az Oracle E-Business Suite alkalmazásszintű technológiai struktúrájába ágyazott technológiai elemek és verziók támogatásának és javításainak biztosítására irányuló, üzletileg észszerű erőfeszítések megtétele. Az Oracle E-Business Suite alkalmazásszintű technológiai struktúrájához tartozó verziók és javítócsomagszintek a My Oracle Support felületen található az alábbi dokumentumban: [Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javítások és Korlátozott Frissítések az Oracle E-Business Suite 12.1.3 Alkalmazáscsomaghoz – Infrastruktúra-követelmények \(dokumentumazonosító: 2647635.1\)](#). Az Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomaggal használt Oracle adatbázis-verziókhoz kapcsolódó támogatásra az Oracle adatbázis külön standard támogatási szabályzata és ütemterve vonatkozik.

Ez a szolgáltatás a következő időszakokban érhető el:

ÜZLETI SZEMPONTBÓL KRITIKUS FONTOSAGÚ JAVÍTÁSOK ÉS KORLÁTOZOTT FRISÍTÉSEK AZ ORACLE E- BUSINESS SUITE ALKALMAZÁSCSOMAGHOZ	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS
--	---------------------

12.1.3

2024. január 1. – 2024. december 31. (Windows Server OS
rendszeren nem áll rendelkezésre)

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

- 2024. január 1-je után hibajavítások és frissítések már nem állnak rendelkezésre Microsoft Windows Server operációs rendszeren.

- Az Ön licencelt Oracle E-Business Suite 12.1.3 alkalmazáscsomagjának Szoftverfrissítési és Licenctámogatás hatálya alá kell tartoznia
- Ellenkező értelmű, kifejezett rendelkezés hiányában az Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomaggal 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 felületen az alábbi dokumentumban: [Az Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javításokból és az Oracle E-Business Suite 12.1.3 Alkalmazáscsomag Korlátozott Frissítéseiből Kizárt Termékek \(dokumentumazonosító: 2658179.1\)](#)
- Az Oracle E-Business Suite 12.1.3 környezetet a My Oracle Support felületen elérhető [Az Üzleti Szempontból Kritikus Fontosságú Javítások és az Oracle E-Business Suite 12.1.3 Alkalmazáscsomag Korlátozott Frissítéseinek Minimális Kódszintkövetelményei \(dokumentumazonosító: 2658189.1\)](#) című dokumentumban leírt minimális javítócsomagszintekre kell frissíteni.
- Az Oracle E-Business Suite alkalmazás architektúrájának módosítását igénylő frissítések kifejezetten ki vannak zárva ebből a szolgáltatásból (így a brazil adózási jogszabályokat érintő javasolt módosítások is).
- 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 portolja vissza, és ezek csak olyan módosításokra terjednek ki, amelyek architektúrája kompatibilis az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójával.
- A bérelszámolási adókkal 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 tanúsítások 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.

Global Payroll Frissítések Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz

A Global Payroll Frissítések Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz meghatározott országokban érhető el az Oracle E-Business Suite 12.1.3 verziójához. Ha Ön megvásárolja a Global Payroll Frissítéseket az Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz, 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 Global Payroll Frissítések az Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz 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 Alkalmazáscsomaghoz	
2024. január 1. – 2024. december 31. (Csak Ausztráliában áll rendelkezésre)	

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

- Az Ön licencelt Oracle E-Business Suite 12.1.3 alkalmazáscsomagjának 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 Alkalmazáscsomaghoz* előfizetést a Global Payroll Frissítések az Oracle E-Business Suite Alkalmazáscsomaghoz előfizetés idejére, minden arra vonatkozó korlátozással és megkötéssel.
- Ellenkező értelmű, kifejezett rendelkezés hiányában az Oracle E-Business Suite alkalmazáscsomaggal 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 alkalmazáscsomaghoz az Oracle E-Business Suite későbbi kiadásában (pl. Oracle E-Business Suite 12.2 vagy újabb kiadás) elérhetővé tett visszafortolásokra korlátozott, kizárva az architektúraváltást igénylő frissítéseket.
- A harmadik felek szoftverei, alkalmazásai és/vagy a testreszabások kifejezetten kizártak.
- Új tanúsítások és/vagy integrációk más Oracle termékekkel vagy harmadik fél szoftvereivel, ideértve a böngészőket és az operációs rendszereket is, kifejezetten kizártak.

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”) érhetők 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:

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

- A licencelt PeopleSoft Enterprise Applications szoftverének 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 verzióihoz 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 PeopleSoft Verziók Élettartamára Szóló Támogatás Összefoglalója \(dokumentumazonosító: 2238983.2\)](#) című 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 (az Oracle saját belátása szerinti meghatározásának megfelelően).
- A PeopleTools termékkel kapcsolatos javítások és kritikus javítások kifejezetten ki vannak zárva. Egyedül Ön felelős gondoskodni arról, hogy a PeopleTools [A PeopleSoft Verziók Élettartamára Szóló Támogatás Összefoglalója \(dokumentumazonosító: 2238983.2\)](#) című dokumentumban leírt támogatott verzióját telepítse.
- Ahhoz, hogy jogosult maradjon a szóban forgó szolgáltatás használatára, aktív felhőszolgáltatás-előfizetéssel kell rendelkeznie a következő Felhőszolgáltatások egyikehez:
 - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
 - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service

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.

Jogszabályváltozás Miatti Frissítés a 9.2 Programverziójú PeopleSoft Global Payroll Lokalizált Változataihoz

Jogszabályváltozás miatti frissítés a 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll Lokalizált Változataihoz („PeopleSoft 9.2 Payroll Lokalizált Változatai”) meghatározott országokban elérhető az Oracle PeopleSoft HCM 9.2 programverziójához. Ha Ön megrendeli a 9.2 programverziójú PeopleSoft Payroll lokalizált változatát, 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 jogszabályváltozás miatti frissítéseit, beleértve az esedékes év eleji és év végi frissítéseket is.

A 9.2 verziójú PeopleSoft Payroll lokalizált változatai kizárólag az alkalmazandó 9.2 verziójú Oracle PeopleSoft HCM bérszámfejtési modulhoz, illetve az Ön megrendelésében felsorolt országokban kaphatók.

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

Jogszabályváltozás miatti frissítés a 9.2 programverziójú PeopleSoft szoftverhez Global Payroll Lokalizált Változatai	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS
--	---------------------

2024. január 1. – 2024. december 31.

Peoplesoft HCM 9.2 programverzió

2025. január 1. – 2025. december 31.

2025 utánra tervezett program

A vonatkozó korlátozások és megkötések a következők:

1. Az Ön 9.2 programverziójú PeopleSoft HCM szoftverét aktuális szoftverfrissítési és licenctámogatással kell ellátni. A PeopleSoft 9.2 Payroll Lokalizált Változatai a My Oracle Support webhelyen lesznek elérhetők.
2. A fentiek szerint a 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll and Absence Management szoftvertől eltérő bármilyen egyéb modul kifejezetten ki van zárva, többek között a Human Resource modult is beleértve.
3. A 9.2 programverziójú PeopleSoft Global Payroll lokalizált változatainak jogszabályváltozás miatti frissítései nem összesítettek, és Önnek ezt a szolgáltatást minden rendelkezésre álló naptári évre meg kell rendelnie, egy évet sem kihagyva.
4. A vonatkozó megrendelésben foglalt kifejezetten ellenkező rendelkezés hiányában a műszaki támogatási díjak szerződés szerinti felső határértéke nem vonatkozik a PeopleSoft 9.2 Payroll lokalizált változataira. A PeopleSoft 9.2 Payroll lokalizált változataira nem vonatkoznak „Az Oracle Műszaki Támogatás Újraaktiválása” című fenti fejezetben leírtak.

Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai a 2024-es naptári évben

A Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításai a 2024-es naptári évben 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:

FMW 11g termékek	Verzió	Rendelkezésre állás
Oracle Access Manager (OAM) (a korlátozásokat lásd az alábbi 9.	11.1.2.3.0	

pontban)		2024. január 1. – 2024. december 31.
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

Ha Ön 1. súlyossági szintű javításokat vásárol a Fusion Middleware 11g-hez a 2024-es naptári évben, akkor beleegyezik, hogy felülvizsgálja a stratégiai fejlesztési terveit az Oracle-lel. Az Oracle 1. súlyossági szintű javításokat, kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagokat és frissítési tanácsokat biztosít a Támogatott FMW 11g Termékekhez az Ön éles környezetében egy naptári éven keresztül, ideértve a következőket:

1. Kerülő megoldások és/vagy javítások 1. súlyossági szintű szolgáltatáskérelmekhez („SR-ek”), amelyeket az Oracle biztosít a My Oracle Support szolgáltatáson keresztül, üzletileg észszerű erőfeszítések mellett.
2. Kritikus fontosságú biztonsági javítócsomagok kizárólag az Oracle megítélése szerint 1. súlyossági szintű üzleti kockázatot jelentő problémákhoz, és figyelembe véve az alább meghatározott korlátozásokat.
3. Egy Fusion Middleware 11g frissítéstervezési workshop („Workshop”), amely a következőket tartalmazza:
 - i Két távoli bemutató a Szoftverfrissítési és licenctámogatás hatálya alá tartozó Oracle Fusion Middleware 12c vagy későbbi verzió újdonságainak áttekintéséhez

- ii Az Oracle által távolról nyújtott útmutatás és tanácsadás az Ön Oracle Fusion Middleware 11g frissítésének előkészítésére és tervezésére vonatkozóan, az Ön által megnevezett négy fő résztvevőre korlátozva.
4. Egy kijelölt Műszaki Ügyfélmenedzser (TAM), aki eskalációs pontként szolgál a segítségnyújtási kapcsolattartáshoz, a javítócsomagok letöltési és telepítési problémáival kapcsolatban.

Az Oracle Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításaira a 2024-es naptári évben az alábbi korlátozások és kizárások vonatkoznak:

1. Az Ön támogatott FMW 11g termékeinek Szoftverfrissítési és Licenctámogatás hatálya alá kell tartoznia.
2. A proaktív negyedéves biztonsági frissítések és a proaktív patch kötegek kifejezetten ki vannak zárva.
3. A támogatás a fenti táblázatban meghatározott, az Ön licencének részét képező, a Java Development Kit (JDK) 7-es verziójával hitelesített, Támogatott FMW 11g Termékekre korlátozódik.
4. Minden Java termék támogatása, ideértve a JDK 7 verziót is, kifejezetten ki van zárva a Fusion Middleware 11g 1. súlyossági szintű javításaiból. A Java termékekre külön Java terméktámogatási irányelvek és ütemtervek vonatkoznak, ideértve a JDK 7 verzióhoz szükségességeket.
5. A Harmadik Féltől Származó Szoftverekkel kapcsolatos funkcionális frissítések, fejlesztések és problémák kifejezetten ki vannak zárva, ideértve a kriptográfiai funkciókat is.
6. 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.
7. Az Oracle WebLogic Serverbe beágyazott összetevők, amelyek már nem támogatott kiadású Java termékeken alapulnak, ki vannak zárva.
8. A Támogatott FMW 11g Termékek támogatása kizárólag Linux platformon érhető el. A Linux platformnak a gyártó által jelenleg támogatott, hibajavítási támogatással rendelkező verzióval kell rendelkeznie.
9. 2024. március 31-ét követően az Oracle Access Manager (OAM) csak Open mode/Cert mode konfigurációban lesz támogatva. A konfiguráció módosításával kapcsolatban lásd az alábbi MOS KM jegyzeteket:
 - 2024. március: Az Oracle Access Manager (OAM) „Out Of The Box” tanúsítványainak lejárata (dokumentumazonosító: 2949379.1)
 - Az Oracle Access Manager (OAM) által használt, (2024 márciusában) lejárt „Out Of The Box” tanúsítványok kezelésére vonatkozó igénybe vehető megoldások (dokumentumazonosító: 2943611.1)

Oracle Linux Support Szolgáltatások

Az Oracle Linux támogatási szolgáltatásokat kínál ügyfelei számára, függetlenül attól, hogy használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebben az Oracle Nyílt Forráskódú Támogatási Szabályzat című dokumentumban tájékozódhat (<http://www.oracle.com/support/policies.html>).

Oracle VM Support Szolgáltatások

Az Oracle ügyfelei számára Oracle VM támogatási szolgáltatásokat kínál, függetlenül attól, hogy használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebben az Oracle Nyílt Forráskódú Támogatási Szabályzat című dokumentumban tájékozódhat (<http://www.oracle.com/support/policies.html>).

Oracle Verrazzano Támogatási Szolgáltatások

Az Oracle ügyfelei számára Oracle Verrazzano támogatási szolgáltatásokat kínál, függetlenül attól, hogy használnak-e Oracle programokat vagy sem. Az elérhető szolgáltatásokról bővebben az Oracle Nyílt Forráskódú Támogatási Szabályzat című dokumentumban tájékozódhat (<http://www.oracle.com/support/policies.html>).

Oracle Utilities Live Energy Connect Programok Támogatása

Ha a megrendelésében 2020. augusztus 3. előtt beszerezte az Oracle Utilities Live Energy Connect Programok támogatási szolgáltatásait, akkor az Oracle ezeket a szolgáltatásokat az Oracle Utilities Live Energy Connect Programokhoz tartozó, Oracle Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzatban leírt módon biztosítja. Ha az Oracle Utilities Live Energy Connect Programok támogatási szolgáltatásaira vonatkozó rendelése 2020. augusztus 3. utáni, akkor az Oracle a szóban forgó szolgáltatásokat az akkor érvényes, Oracle Szoftverekre Vonatkozó Műszaki Támogatási Szabályzatában foglaltak szerint biztosítja (hacsak a megrendelésében másképp nincs feltüntetve).

6. WEBES ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁSI RENDSZEREK

My Oracle Support

A My Oracle Support az Oracle webhelye, ahol a szoftverekkel kapcsolatos támogatást nyújt az ügyfeleinek. A My Oracle Support-hoz való hozzáférést a My Oracle Support webhelyen közzétett, az Oracle Ügyfélszolgálati Portál Felhasználási Feltételei szabályozzák. Az Oracle a saját döntése alapján bármikor megváltoztathatja az Oracle Ügyfélszolgálati Portál Felhasználási Feltételeit. A My Oracle Support szolgáltatást csak az Ön által kijelölt műszaki kapcsolattartók vehetik igénybe.

A Hospitality and Food & Beverage Ügyfélszolgálati Portálja

A Hospitality and Food & Beverage ügyfelei az Oracle szoftvertámogatási webhelyét itt találják. A Hospitality and Food & Beverage Ügyfélszolgálati Portáljához való hozzáférést az Oracle Ügyfélszolgálati Portál Felhasználási Feltételei szabályozzák. Az Oracle a saját döntése alapján bármikor megváltoztathatja az Oracle Ügyfélszolgálati Portál Felhasználási Feltételeit.

A Hospitality and Food & Beverage Ügyfélszolgálati Portálját csak az Ön által kijelölt műszaki kapcsolattartók vehetik igénybe.

A következő Oracle programokhoz jelenleg nem vehető igénybe a My Oracle Support vagy a Hospitality and Food & Beverage Ügyfélszolgálati Portálja: Phase Forward (azaz az InForm, az InForm CRF Submit, a Central Designer, a Central Coding, a Clinical Development Center, a Clintrial, az Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace) és a LabPas), a Nimbula és az MS CRM (MICROS Systems).

A fentebb felsorolt Phase Forward programok webes ügyféltámogatásával kapcsolatos tudnivalóért tekintse át a Health Sciences License Support oldalt.

Oracle Unbreakable Linux Network

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 Network szolgáltatást is.

7. A MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ HASZNÁLT ESZKÖZÖK

Az Oracle további olyan együttműködési eszközöket (pl. amelyek az Ön hozzájárulásával 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 elérhetővé tehet, amelyek segítenek a problémák megoldásában. Az eszközök licencbe adása az [Oracle Ügyfélszolgálati Portáljának Felhasználási Feltételei](#) alapján történik, és arra az eszközökkel együtt átadott további feltételek vonatkozhatnak. Egyes eszközök arra szolgálnak, hogy adatokat gyűjtsenek az Ön számítógépes környezetének konfigurációjáról („eszközzadatok”), ezek azonban nem gyűjtenek, nem tárolnak személyazonosító adatokat és ezekhez nem férnek hozzá (kivéve a műszaki támogatáshoz szükséges kapcsolattartási adatokat), és ugyanez érvényes az Ön számítógépes környezetében található üzleti adatfájlokra is. Az eszközök használatával Ön hozzájárul eszközzadatai Oracle részére való továbbításához reaktív és proaktív műszaki támogatási szolgáltatások nyújtása vonatkozásában. Ezenfelül az Oracle felhasználhatja az eszközzadatok az Ön Oracle termékportfóliójának kezeléséhez kapcsolódó segítségnyújtásra, a licencek és szolgáltatások megfelelésének 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 ügyfélszolgálatát.

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

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 Szolgáltatás Adatvédelmi Szabályzata (itt olvasható el: <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>); és
- az Oracle szolgáltatásokra vonatkozó Oracle Adatkezelési Megállapodás (itt olvasható el: <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, amelyek leírását az Oracle alábbi dokumentuma tartalmazza: Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Gyakorlata (PDF). A Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Gyakorlatát az Oracle saját belátása szerint megváltoztathatja. 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 vizsgálja felül a Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Gyakorlata leírását. A módosítások megismeréséhez tekintse meg a következő dokumentumot: Változásjegyzék (PDF).

Vegye figyelembe, hogy a műszaki támogatási szolgáltatások nem tartalmazznak 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 bankkártya-adatokat, amelyekhez a Globális Ügyféltámogatás Biztonsági Gyakorlata (PDF) című dokumentumban megadottnál magasabb szintű vagy más biztonsági és adatvédelmi funkciók szükségesek. A My Oracle Support webhelyen érhető el tájékoztatás arról, hogyan tudja a beküldés előtt eltávolítani a bizalmas adatokat. Doc ID 1227943.1.

A fenti korlátozástól függetlenül, ha az európai adatvédelmi jogszabály hatálya alá eső személyes adatokat szeretne küldeni (ha ilyen feltétel szerepel az Oracle Szolgáltatásokra vonatkozó Oracle Adatkezelési 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 jogszabály hatálya alá tartozó vagy PHI-adatnak számító személyes információkat csak a szolgáltatáskérések mellékleteiben küldje el a My Oracle Support ügyfélporthálón.
- A szolgáltatáskérések szövegtörzsében ne adjon meg a vonatkozó európai adatvédelmi jogszabály 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 jogszabály

hatálya alá tartozik (a My Oracle Support webhelyen az ilyen adatok elnevezése „EEA személyes adatok” is lehet) vagy PHI-adatnak számít.

9. SÚLYOSSÁGI SZINTEK MEGHATÁROZÁSA

A támogatott Oracle programokhoz kapcsolódó szolgáltatáskérések 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 Üzemszünet)

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 válaszadási időt vagy az erőforrások elérését;
- A rendszer újraindítási kísérletek ellenére is ismételt összeomlik.

Az Oracle az 1. súlyossági szintbe tartozó szolgáltatáskérések esetén minden észszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy egy órán belül reagáljon. Az Oracle Communications Network Software Premier Support és az Oracle Communications Network Software Support és Sustaining Support szolgáltatásokkal kapcsolatos válaszadási tevékenységek ismertetését lásd fentebb, az Oracle Communications Network Software Premier Support és Sustaining Support, valamint az Oracle Communications Network Software Support és Sustaining Support című részben.

Ha nincs másképpen megadva, az Oracle 24 órás támogatást biztosít az 1. súlyossági szintű szolgáltatáskérésekhez a támogatott programok esetében (az OSS nonstop dolgozik, amíg a probléma meg nem oldódik), mindezalatt Ön aktív kapcsolatban marad az ügyfélszolgálat munkatársaival, akik az 1. súlyossági szintű szolgáltatáskérések megoldásával foglalkoznak. Önnek ezen időszak alatt a telephelyen vagy telefonon a hét minden napján 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 Értékvesztés)

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 Probléma)

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

4. súlyossági szint (Általános Útmutatás)

Szoftverével kapcsolatos információkérés, fejlesztési kérelem vagy a dokumentáció értelmezésének kérése, amelynek nincs hatása a szoftver működésére. A probléma nem okoz 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 Jogorvoslat

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 hibás szolgáltatás teljesítésétől számított 90 napon belül bejelenteni.

A FENTI SZAVATOSSÁG BÁRMILYEN MEGSÉRTÉSE ESETÉN, AZ ÖN KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE ÉS AZ ORACLE TELJES FELELŐSSÉGE A HIBÁS MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÚJBÓLI ELVÉGZÉSÉRE TERJED KI, VAGY AMENNYIBEN AZ ORACLE NEM TUDJA ÜZLETI SZEMPONTBÓL ÉSZSERŰNEK TEKINTHETŐ MÓDON LÉNYEGILEG KORRIGÁLNI A SZAVATOSSÁG MEGSÉRTÉSÉT, ÖN FELMONDHATJA A VONATKOZÓ MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOKAT, ÉS VISSZAIGÉNYELHETI AZ ORACLE SZÁMÁRA A HIBÁS MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK UTÁN KIFIZETETT DÍJAKAT.

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

A Felelősség Korlátozása

SEMELYIK FÉL SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT NEM FELELŐS SEMMILYEN KÖZVETETT, JÁRULÉKOS, KÜLÖNLEGES, BÜNTETŐ JELLEGŰ VAGY KÖVETKEZMÉNYES KÁRÉRT, ELMARADT HASZONÉRT VAGY BEVÉTELÉRT, ADATVESZTÉSÉRT VAGY AZ ADATHASZNÁLAT LEHETŐSÉGEÉNEK 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 szerinti 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, hogy csak olyan információkat közölnek, amelyek a jelen megrendelésben foglalt kötelezettségek teljesítéséhez szükségesek. Csak az olyan információk tekinthetők bizalmas információnak, amelyek a jelen megállapodásba foglalt feltételekre és díjakra vonatkoznak, vagy amelyek egyértelműen „bizalmasként” lettek minősítve az átadásuk időpontjában.

Valamely fél bizalmas információja nem foglalja magában azon információkat, (a) amelyek köztudomásúak, vagy a másik fél tevékenysége nélkül vagy mulasztása által válnak azzá; (b) amelyek a nyilvánosságra hozatal előtt jogszerűen a másik fél birtokában voltak, és azokat a másik fél sem közvetlenül, sem közvetve nem a nyilvánosságra hozó féltől szerezte; (c) amelyeket harmadik személy jogszerűen hozott a másik fél tudomására, a nyilvánosságra hozatal tilalma nélkül; (d) amelyeket a másik fél önállóan fejlesztett ki.

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 jogszabályban 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. KAPCSOLATTARTÁSI ADATOK

A telefonszámok és kapcsolattartási adatok az Oracle ügyféltámogatási webhelyén [itt](#) található meg.