

Zasady Świadczenia Usług Asysty Technicznej do Sprzętu i Systemów Oracle

Data wejścia w życie: 06 listopada 2020 r.

SPIS TREŚCI

1. Informacje Ogólne	3
2. Warunki Świadczenia Usług Asysty Technicznej	5
3. Bezterminowa Asysta Techniczna	11
4. Poziomy Usług Asysty Technicznej Oracle dla Systemów	13
5. Dodatkowe Dostępne Usługi Asysty Technicznej	29
6. Internetowe Systemy Asysty Technicznej	32
7. Narzędzia Wykorzystywane w Celu Świadczenia Usług Asysty Technicznej	32
8. Globalne Praktyki Ochrony Danych w Świadczeniu Usług Asysty Technicznej dla Klienta	33
9. Definicje Poziomów Ważności Zgłoszeń	34
10. Zakładany Czas Reakcji Asysty Technicznej dla Produktów Sprzętowych Świadczonej w Lokalizacji Klienta	36
11. Informacje Kontaktowe	37

1. INFORMACJE OGÓLNE

O ile nie podano inaczej, niniejsze Zasady Świadczenia Usług Asysty Technicznej Dotyczące Sprzętu i Systemów obejmują asystę techniczną wszystkich linii produktów Oracle w zakresie serwerów, przechowywania danych, sieci oraz rozwiązań Oracle dla punktów sprzedaży.

Określenie „Klient” odnosi się do osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która zamówiła usługi asysty technicznej w Oracle lub u autoryzowanego dystrybutora Oracle.

Usługi asysty technicznej dla oprogramowania systemów operacyjnych Oracle są świadczone w przypadku problemów (również problemów spowodowanych przez Klienta), których istnienie można wykazać w aktualnie obsługiwanych systemach operacyjnych Oracle, uruchamianych w niezmienionym stanie, przy certyfikowanej konfiguracji sprzętu, zgodnie ze specyfikacjami podanymi w zamówieniu Klienta lub w dokumentacji programu. Wszystkie łaty, poprawki błędów i inne elementy kodu otrzymane od Oracle w ramach usług asysty technicznej będą dostarczane zgodnie z warunkami odpowiedniej umowy licencyjnej zaakceptowanej w trakcie pobierania i instalowania programów wchodzących w skład systemu operacyjnego.

Asysta techniczna dla systemów Oracle Linux i Oracle VM może obejmować również prawo do korzystania z pewnego dodatkowego oprogramowania lub narzędzi w okresie świadczenia usług asysty technicznej, za który wniesiono opłaty. Odniesienia do warunków licencyjnych dla takiego oprogramowania lub narzędzi, jak również do wszelkich ograniczeń związanych z nimi, znajdują się w dokumentacji programowej produktów Oracle Linux i Oracle VM. Dokumentacja programowa zawiera także listę dodatkowych programów objętych poszczególnymi poziomami Asysty Technicznej Oracle do Systemów. Dokumentacja programowa jest dostępna na stronie www.oracle.com/documentation.

W celu uzyskania usługi asysty technicznej oferowanej przez Dział Asysty Technicznej Oracle (ang. *Oracle Support Services* — „OSS”) i opisanej poniżej w rozdziale Poziomy Asysty Technicznej Oracle dla Systemów należy: (i) podać Oracle numer seryjny lub inne dane identyfikacyjne oraz dane potwierdzające tytuł prawny do wszelkich serwerów i urządzeń pamięci masowej oraz/lub produktów punktów sprzedaży wyprodukowanych przez lub dla Oracle, i sprzedanych przez Oracle (bezpośrednio lub za pośrednictwem autoryzowanych dystrybutorów Oracle) („platforma sprzętowa”) w sposób określony przez Oracle; oraz (ii) uiścić opłatę za usługę asysty technicznej. platforma sprzętowa spełniająca obydwa powyższe kryteria oraz objęta umową o świadczenie usług asysty technicznej będzie dalej zwana „platformą sprzętową objętą usługą asysty”. Na potrzeby ustalania opłaty za usługę asysty technicznej, pojęcie platformy sprzętowej obejmuje elementy składowe oraz opcje nabyte od Oracle odrębnie od zakupu oryginalnego urządzenia. Oracle dołoży uzasadnionych handlowo starań, aby zapewnić świadczenie usługi asysty technicznej zgodnie z zasadami wskazanymi w dalszej części niniejszego dokumentu.

Aby umożliwić Oracle świadczenie usług asysty technicznej dla sprzętu komputerowego przeniesionego poza oryginalny kraj dostawy, wymagane jest zawiadomienie o przeniesieniu sprzętu komputerowego (chyba że oryginalny kraj dostawy znajduje się w Unii Europejskiej, a sprzęt jest przenoszony w obrębie Unii Europejskiej). Zawiadomienie o przeniesieniu sprzętu komputerowego należy złożyć za pomocą wypełnionego Formularza Przeniesienia Sprzętu Komputerowego, dostępnego [tutaj](#). Jeśli oryginalny kraj dostawy znajduje się w Unii Europejskiej, a sprzęt komputerowy jest przenoszony w jej obrębie, takie zawiadomienie nie jest wymagane; Klient może jednak, według własnego uznania, przedłożyć wypełniony Formularz Przeniesienia Sprzętu Komputerowego, aby ułatwić świadczenie usług asysty technicznej. Przeniesiony sprzęt komputerowy będzie uprawniony do asysty technicznej dostępnej w kraju, do którego został przeniesiony.

Jeśli umowa Klienta przewiduje świadczenie usług asysty technicznej w siedzibie Klienta, Klient musi zapewnić wszystkim specjalistom Oracle świadczącym te usługi bezpieczne i zdrowe warunki pracy (tj. miejsce pracy wolne od znanych zagrożeń powodujących lub mogących powodować śmierć lub poważne urazy fizyczne, z właściwą wentylacją, dopuszczalnymi prawnie poziomami stężenia tlenu, poziomem hałasu akceptowalnym dla specjalistów świadczących usługi asysty technicznej, ergonomiczne stanowiska robocze itp.).

Co więcej, ze względu na niepewność związaną z rozprzestrzenianiem się choroby COVID-19, wszyscy konsultanci Oracle świadczący usługi asysty technicznej w lokalizacji Klienta muszą mieć możliwość wejścia na teren lokalizacji oraz świadczenia takich usług z uwzględnieniem obowiązujących przepisów ustawowych i administracyjnych, w tym przepisów dotyczących higieny, bezpieczeństwa i mobilności (obowiązujących w miejscu świadczenia usług i/lub przebywania personelu). Jeżeli okoliczności związane z chorobą COVID-19 lub z niej wynikające będą wywierać negatywny wpływ na możliwość świadczenia usług w lokalizacji Klienta, Oracle i Klient zobowiązują się współpracować w dobrej wierze w celu przeanalizowania takiego wpływu oraz zmodyfikować stosownie do potrzeb wszelkie plany zasobów, plany pracy, specyfikacje usług, harmonogramy i tym podobne materiały, co obejmuje także możliwość wdrożenia infrastruktury (np. sieci VPN) pozwalającej na świadczenie usług zdalnie. Dla uniknięcia wątpliwości: treść niniejszego postanowienia nie wyłącza ani nie ogranicza praw i obowiązków stron wynikających z klauzuli obowiązującej umowy dotyczącej siły wyższej.

Zobowiązania Oracle wynikające z niniejszych Zasad Świadczenia Usług Asysty Technicznej do Sprzętu i Systemów Oracle nie dotyczą jakichkolwiek problemów, których Klient mógł uniknąć przez inkorporowanie lub implementację aktualizacji sprzętu, oprogramowania zintegrowanego lub jakiegokolwiek obejścia uprzednio dostarczonego przez Oracle, za pomocą którego można było rozwiązać problem, lub platformy sprzętowej, która została/była: (i) zmodyfikowana, zmieniona lub dostosowana bez pisemnej zgody Oracle (w tym przez modyfikację lub usunięcie etykiety zawierającej numer seryjny sprzętu Oracle); (ii) wykorzystywana niewłaściwie lub w sposób niezgodny z odpowiednią dokumentacją; (iii) naprawiona przez jakąkolwiek stronę trzecią w sposób niezgodny ze standardami jakości Oracle; (iv) niewłaściwie zainstalowana przez jakąkolwiek stronę inną niż Oracle lub certyfikowany partner instalacyjny autoryzowany przez Oracle; (v) wykorzystywana w urządzeniu lub oprogramowaniu nie objętym ofertą asysty, w zakresie w jakim można uznać, że problemy te powstały na skutek takiego sposobu użytkowania; (vi) przeniesiona, w zakresie w jakim można uznać, że problemy te powstały na skutek takiego przeniesienia; (vii) wykorzystywana bezpośrednio lub pośrednio do wspierania czynów zabronionych przez przepisy eksportowe obowiązujące na terenie

Stanów Zjednoczonych lub na terytorium innych państw; (viii) wykorzystywana przez strony znajdujące się na aktualnej w danym czasie amerykańskiej liście podmiotów objętych zakazem eksportu; (ix) przeniesiona na terytorium państw objętych przez Stany Zjednoczone embargiem lub ograniczeniom wymiany handlowej; lub (x) wykorzystywana zdalnie w celu ułatwienia dokonania jakichkolwiek czynności w państwach, o których mowa w (ix) powyżej; lub (xi) nabyta od podmiotu innego niż Oracle lub autoryzowanego dystrybutora Oracle.

Oracle może korzystać z podwykonawców przy świadczeniu usług asysty technicznej, przy czym gwarantuje, że jakość usług świadczonych przez podwykonawcę będzie odpowiadać zapewnieniom udzielonym w umowie zwartej pomiędzy Klientem a Oracle.

Oracle zapewnia asystę techniczną zgodnie z zasadami ochrony danych w związku ze świadczeniem usług, opublikowanymi pod adresem <https://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy.html> oraz Ogólnoświatowymi zasadami bezpieczeństwa w świadczeniu usług asysty technicznej Oracle dla Klientów (ang. *Oracle's Global Customer Support Security Practices*), jak wskazano poniżej.

Oracle może wprowadzać zmiany w niniejszych Zasadach Świadczenia Usług Asysty Technicznej według własnego uznania; jednak zmiany zasad przez Oracle nie spowodują istotnego zmniejszenia zakresu usług świadczonych dla platformy sprzętowej objętego asystą techniczną w okresie ich świadczenia (określonym poniżej), za które wniesiono opłaty za usługę asysty technicznej.

Porównanie aktualnej i poprzedniej wersji Zasad Świadczenia Usług Asysty Technicznej odnośnie do Sprzętu i Systemów Oracle (ang. *Oracle Hardware and Systems Support Policies*) znajduje się w załączonym dokumencie [Statement of Changes](#) (PDF).

2. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Opłaty Za Usługi Asysty Technicznej

Opłaty za usługi asysty technicznej wnosi się za rok z góry, przed rozpoczęciem okresu świadczenia usług, chyba że określono inaczej w odpowiednim zamówieniu, planie płatności lub w umowie dotyczącej finansowania lub leasingu zawartej z Oracle albo jednym z podmiotów zależnych Oracle („plan płatności”). Aby zamówienie asysty technicznej Oracle zostało przyjęte, wymagana jest płatność lub zobowiązanie Klienta do zapłaty (np. zamówienie, faktyczna wpłata lub inna przyjęta metoda płatności). Faktura zostanie wystawiona dopiero po doręczeniu zobowiązania Klienta do zapłaty. Zostanie ona wysłana na jeden, wskazany przez Klienta, adres korespondencyjny. Nieuregulowanie płatności w terminie spowoduje zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej. Usługi asysty technicznej będą świadczone zgodnie z zapisami zamówienia na takie usługi, jednakże opłaty należne zgodnie z planem płatności są wymagane i płatne zgodnie z zapisami i warunkami takiego planu płatności.

Okres Świadczenia Usług Asysty Technicznej

Okres świadczenia usług asysty technicznej rozpoczyna się w dniu dostawy sprzętu, chyba że w zamówieniu Klienta określono inaczej. O ile w dokumencie zamówienia Klienta nie określono inaczej, warunki świadczenia usług asysty technicznej, łącznie z cenami, odnoszą się do okresu 12 miesięcy

(zwanego dalej „okresem świadczenia usług”). Z chwilą złożenia zamówienia przez Klienta, usługi asysty technicznej zamówione na okres ich świadczenia nie podlegają anulowaniu, nie można również uzyskać zwrotu opłat za ich świadczenie, z zastrzeżeniem postanowień właściwego zamówienia stanowiących inaczej. Oracle nie ma obowiązku świadczenia asysty technicznej po zakończeniu okresu świadczenia usług.

Zgodność Poziomów Usług

W przypadku nabycia usług asysty technicznej, wszystkie platformy sprzętowe, z wyjątkiem Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, muszą być objęte usługą asysty technicznej (np. usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych, usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Communications EAGLE lub usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Communications Network) lub wszystkie platformy sprzętowe muszą być nieobjęte usługą asysty technicznej. Poprzednie zdanie odnosi się do (i) wszelkich platform sprzętowych Klienta z Systemem Operacyjnym Solaris wersja 10 Aktualizacja 9 lub późniejsza, (ii) wszelkich platform sprzętowych Klienta z systemem operacyjnym Oracle Linux i Oracle VM, oraz (iii) wszelkich platform sprzętowych, w jakikolwiek sposób korzystających z usługi asysty Klienta świadczonej dla platformy sprzętowej objętej usługą asysty technicznej (np. w tym platformy sprzętowe korzystające ze wspólnych aktualizacji, łat, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach, obejść, asysty przy konfiguracji/instalacji lub części z platformami sprzętowymi objętymi usługą asysty technicznej). W przypadku nabycia usługi asysty dla Oracle Linux i Oracle VM na podstawie odrębnej Umowy Serwisowej dla Oracle Linux i Oracle VM, platforma sprzętowa zostaje objęta usługą asysty technicznej na podstawie zasad zgodności poziomów usług.

W przypadku nabywania asysty technicznej dla sprzętu komputerowego punktu sprzedaży, takiego jak Sprzęt Komputerowy Oracle Retail and Hospitality, każda z takich platform sprzętowych danego punktu sprzedaży musi być objęta usługą asysty technicznej na takim samym poziomie usług asysty technicznej (np. usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, Rozszerzonymi Usługami Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality) lub żadna z nich nie może być objęta usługą asysty technicznej, jeśli platformy sprzętowe danego punktu sprzedaży są: (i) tego samego typu (na przykład stacje robocze); (ii) znajdują się fizycznie w tej samej lokalizacji; oraz (iii) w jakikolwiek sposób korzystają z usługi asysty technicznej klienta świadczonej dla platformy sprzętowej danego punktu sprzedaży objętej usługą asysty technicznej (np. w tym platformy sprzętowe korzystające ze wspólnych aktualizacji, łat, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach, obejść, asysty przy konfiguracji/instalacji lub części z platformami sprzętowymi objętymi usługą asysty technicznej). Powyższe zasady nie mają zastosowania wobec Platform Sprzętowych, których okres objęcia usługą asysty wygasł lub które zostały zarejestrowane przez Klienta w Oracle jako wycofane.

W przypadku nabycia Rozszerzonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych, należy także utrzymywać Asystę Techniczną Premier Support dla Systemów lub Premier Support dla Systemów Operacyjnych; należy posiadać Asystę Techniczną dla Systemów Operacyjnych obejmującą cały system sprzętowy, na którym uruchomiono taką wersję oprogramowania, jeśli taka jest dostępna.

Wznowienie Usług Asysty Technicznej Oracle

W przypadku, gdy od chwili upływu okresu usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów lub Asysty Technicznej Oracle Premier dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, rozszerzonych Usług Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality lub Oracle Communications Network minęło ponad 90 dni lub usługa nie została zakupiona wraz z platformą sprzętową, wówczas przed wznowieniem świadczenia tych usług platforma sprzętowa Klienta musi zostać zakwalifikowana jako gotowa do objęcia usługą. W celu zakwalifikowania platformy sprzętowej jako gotowej do objęcia usługą Klient musi zakupić Usługę Kwalifikacji na potrzeby Usługi Premier Support (ang. *Premier Support Qualification Service*) (według opłat obowiązujących w danym czasie) oraz spełnić wszystkie wymagania określone przez zespół świadczący usługę w celu uzyskania zaświadczenia o zakwalifikowaniu platformy sprzętowej Klienta jako gotowej do objęcia usługą.

W przypadku upływu okresu świadczenia usługi asysty technicznej lub gdy usługa nie została zakupiona wraz z platformą sprzętową, zostanie naliczona opłata za wznowienie. Opłata za wznowienie jest naliczana w następujący sposób: a) jeśli upłynął okres świadczenia usługi asysty technicznej, opłata za wznowienie wynosi 150% ostatniej wniesionej rocznej opłaty za usługi asysty technicznej dla platformy sprzętowej objętej taką usługą; b) jeśli dla odpowiedniej platformy sprzętowej wcześniej nie zakupiono usługi asysty technicznej, opłata za wznowienie zostanie naliczona w wysokości odpowiadającej 150% opłaty za usługi asysty technicznej netto, jaka zostałaby naliczona w przypadku pierwotnego zamówienia usługi asysty dla odpowiedniej platformy sprzętowej, zgodnie z cennikiem Usług Asysty Technicznej Oracle obowiązującym w chwili wznowienia. W przypadku określonym w podpunkcie (a) powyżej opłata za wznowienie jest naliczana proporcjonalnie do długości okresu licząc od daty zamówienia wstecz do daty upływu okresu świadczenia usługi asysty technicznej. W przypadku określonym w podpunkcie (b) powyżej, opłata za wznowienie jest naliczana proporcjonalnie do okresu liczonego wstecz do daty dostarczenia pierwotnej platformy sprzętowej.

Poza opłatą za wznowienie opisaną powyżej, Klient zostanie obciążony opłatą za świadczenie usługi asysty technicznej za okres świadczenia usługi asysty technicznej, naliczaną w następujący sposób: (i) jeśli upłynął okres świadczenia usługi asysty technicznej, opłata za świadczenie usługi asysty technicznej za okres dwunastu miesięcy odpowiada ostatniej wniesionej rocznej opłacie za usługi asysty technicznej dla platformy sprzętowej objętej taką usługą; (ii) jeśli dla odpowiedniej platformy sprzętowej wcześniej nie zakupiono usługi asysty technicznej, roczna opłata za usługi asysty technicznej zostanie naliczona w wysokości odpowiadającej opłacie jaka zostałaby naliczona w przypadku pierwotnego zamówienia usługi asysty technicznej dla odpowiedniej platformy sprzętowej, zgodnie z zasadami ustalania cen Usług Asysty Technicznej Oracle obowiązującymi w chwili wznowienia. Roczna opłata określona w podpunkcie (i) oraz (ii) powyżej może podlegać odpowiednim korektom z tytułu wznowienia usług.

W przypadku wcześniejszego zakupu usługi asysty technicznej od autoryzowanego dystrybutora Oracle i obecnie nabywania tej usługi bezpośrednio od Oracle, opłata za wznowienie oraz opłata za usługi asysty technicznej dla odpowiedniej platformy sprzętowej mogą ulec zwiększeniu.

Podwyższenie Poziomu Asysty Technicznej

W przypadku, gdy Klient zakupi usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych a następnie zdecyduje się podwyższyć poziom asysty technicznej do usług Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, platforma sprzętowa Klienta musi zostać zakwalifikowana jako gotowa do objęcia usługą przed podwyższeniem poziomu asysty technicznej. W celu zakwalifikowania platformy sprzętowej jako gotowej do objęcia usługą Klient musi zakupić Usługę Kwalifikacji na potrzeby Usługi Premier Support (ang. *Premier Support Qualification Service*) (według opłat obowiązujących w danym czasie) oraz spełnić wszystkie wymagania określone przez zespół świadczący usługę w celu uzyskania zaświadczenia o zakwalifikowaniu platformy sprzętowej klienta jako gotowej do objęcia usługą. Naliczona zostanie opłata z tytułu podwyższenia poziomu asysty, w kwocie równej różnicy między ceną Usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów a Usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych, która zostanie naliczona proporcjonalnie od daty upływu jakiegokolwiek wcześniejszego okresu Usługi Asysty Technicznej dla Systemu (lub daty złożenia zamówienia na sprzęt, jeśli Klient nigdy nie zakupił Usług Asysty dla Systemu).

Ustalanie Cen w Przypadku Redukcji Systemów Objętych Usługą Asysty lub Poziomu Asysty

Ceny usług asysty technicznej ustalone są na podstawie poziomu tych usług i liczby platform sprzętowych objętych usługą asysty, dla których zamówiono te usługi. W przypadku, gdy (i) okres objęcia usługą asysty systemu sprzętowego Klienta wygaś, lub (ii) Klient poinformował Oracle, że wycofał platformę sprzętową lub (iii) Klient zmienił poziom usługi dla wszystkich systemów, wówczas przy następnym przedłużeniu okresu usługi Oracle obniży opłatę za usługi asysty o kwotę wynikającą z takich redukcji.

Platformy Sprzętowe Nieobjęte Usługą Asysty Technicznej

Klienci korzystający z platform sprzętowych nieobjętych usługą asysty technicznej nie są uprawnieni do pobierania, otrzymywania lub stosowania aktualizacji, wersji poprawionych ani programów korygujących. Nie przysługuje im także pomoc telefoniczna ani żadne inne formy asysty technicznej dla platform sprzętowych nieobjętych usługą asysty. Części platform sprzętowych objętych usługą asysty technicznej nie mogą być przenoszone na platformy nieobjęte usługą asysty technicznej. Do aktualizacji platform sprzętowych nieobjętych usługą asysty technicznej nie wolno wykorzystywać pakietów dysków CD ani programów zakupionych lub pobranych do użytku próbnego, w celu wykorzystania z innymi programami objętymi usługą asysty technicznej lub jako nośnik zastępczy.

Osoby do Kontaktów Technicznych

Wyznaczeni przez Klienta pracownicy są jedynymi osobami koordynującymi komunikację między przedsiębiorstwem Klienta i OSS w sprawach usług asysty technicznej. Osoby do kontaktów technicznych ze strony Klienta muszą przejść co najmniej wstępne przeszkolenie z podstaw znajomości produktów oraz, w miarę potrzeb, szkolenia uzupełniające dostosowane do określonej roli lub fazy wdrożenia, specjalistycznego zastosowania produktu i migracji. Aby pomagać w rozwiązywaniu problemów z systemem i ułatwiać Oracle analizę i obsługę zgłoszeń serwisowych, osoby wyznaczone do kontaktów technicznych muszą posiadać wiedzę z zakresu użytkowania platform sprzętowych Oracle objętych usługami asysty technicznej i znać środowisko wykorzystywanych platform Oracle. Przekazując zgłoszenie serwisowe, osoba wyznaczona do kontaktów technicznych musi orientować się na czym polega zgłaszany problem i umieć go zademonstrować, aby pomóc Oracle w jego diagnozie i

wstępnej ocenie. Aby uniknąć zakłóceń w świadczeniu usług asysty technicznej należy powiadomić OSS o przekazaniu obowiązków osoby do kontaktów technicznych innej osobie.

Klient może wyznaczyć do kontaktów z OSS jedną osobę główną i cztery rezerwowe (zwane dalej „osobami do kontaktów technicznych”) dla każdej lokalizacji centrum danych. Każda kolejna wielokrotność kwoty 250 000 USD netto, w przeliczeniu na jedną lokalizację centrum danych wpłacana z tytułu opłat za usługi asysty technicznej, upoważnia Klienta do wyznaczenia dodatkowych dwóch głównych i czterech rezerwowych osób do kontaktów technicznych dla każdej lokalizacji centrum danych. Główna osoba do kontaktów technicznych będzie odpowiedzialna (i) za nadzorowanie zgłoszeń serwisowych Klienta oraz (ii) za opracowywanie i wdrażanie rozwiązań problemów w organizacji Klienta. Rezerwowe osoby do kontaktów technicznych będą odpowiedzialne za rozwiązywanie problemów użytkowników. Wyznaczenie dodatkowych osób do kontaktów technicznych może wymagać uiszczenia dodatkowej opłaty.

Oracle może dokonywać przeglądu zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktów technicznych oraz zalecić konkretne szkolenia, aby uniknąć zgłoszeń serwisowych, którym takie szkolenie pozwoliłoby zapobiec.

Asysta Techniczna Pierwszej i Drugiej Linii

Klienci są zobowiązani wdrożyć i utrzymywać rozwiązania organizacyjne i procesy, które umożliwią Klientowi zapewnienie swoim użytkownikom bezpośredniej „Asysty Technicznej Pierwszej Linii” (ang. *First Line Support*) dla platform sprzętowych objętych usługą asysty. Asysta Techniczna Pierwszej Linii powinna obejmować m.in.: (i) bezpośrednie reagowanie na zapytania użytkowników dotyczące wydajności, funkcjonalności lub działania platform sprzętowych objętych usługą asysty technicznej, (ii) bezpośrednie reagowanie na zgłaszane przez użytkowników problemy z platformami sprzętowymi objętymi usługą asysty technicznej, (iii) diagnozowanie takich problemów związanych z platformami sprzętowymi objętymi usługą asysty technicznej oraz (iv) rozwiązywanie problemów związanych z platformami sprzętowymi objętymi usługą asysty technicznej.

Jeśli w wyniku uzasadnionych handlowo starań Klient nie zdoła zdiagnozować ani rozwiązać problemów dotyczących platform sprzętowych objętych usługą asysty technicznej, Klient może skontaktować się z Oracle, aby uzyskać „Asystę Techniczną Drugiej Linii” (ang. *Second Line Support*). Klient powinien podjąć uzasadnione handlowo starania, aby zapewnić Oracle dostęp niezbędny do świadczenia Asysty Technicznej Drugiej Linii (np. będzie przyjmował połączenia zdalne, udostępni Pliki Interfejsu (ang. *Explorer Files*) i Pliki Systemowe (ang. *Core Files*)).

Asysta Techniczna Drugiej Linii będzie obejmować: (i) diagnozowanie problemów z objętymi usługą asysty platformami sprzętowymi oraz (ii) uzasadnione handlowo starania mające na celu rozwiązanie zgłoszonych i możliwych do zweryfikowania problemów w objętych usługą asysty platformach sprzętowych tak, aby działały one pod każdym istotnym względem w sposób opisany w odpowiedniej dokumentacji.

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

Aktualizacje Programów

„Aktualizacja” oznacza kolejną wersję programu, udostępnioną przez Oracle ogółowi Klientów w ramach licencji na ten program bez dodatkowych opłat licencyjnych, poza ewentualnym pokryciem kosztów dostawy, o ile Klient zamówił usługi asysty technicznej obejmujące prawo do aktualizacji oprogramowania dla tych licencji na odpowiedni okres. Do aktualizacji nie zalicza się żadnych wersji programów, opcji ani przyszłych programów, na które Oracle udziela odrębnych licencji. Aktualizacje są dostarczane w miarę ich udostępniania (w trybie ustalonym przez Oracle) i mogą nie obejmować wszystkich wersji oprogramowania uprzednio oferowanych przez Oracle. Oracle nie ma obowiązku opracowywania jakichkolwiek kolejnych programów bądź funkcji. Wszelkie udostępniane aktualizacje będą Klientowi dostarczone lub udostępnione do pobrania. W przypadku dostarczenia aktualizacji Klient otrzyma jedną jej kopię dla każdego systemu operacyjnego objętego usługą asysty, dla którego zostały zamówione licencjonowane programy. Klient jest odpowiedzialny za skopiowanie/pobranie i zainstalowanie aktualizacji.

Prawo do Zaprzestania Świadczenia Usług Asysty Technicznej

Może zaistnieć konieczność ogłoszenia Zaprzestania Świadczenia Usługi Asysty Technicznej dla platformy sprzętowej (i) w ramach cyklu życia produktów Oracle; lub (ii) gdy sprzedawca zaprzestanie świadczenia usług asysty technicznej odnośnie swoich produktów lub w przypadku rozwiązania stosunków handlowych ze sprzedawcą, i dlatego Oracle zastrzega sobie takie prawo. Oracle dołoży uzasadnionych handlowo starań w celu powiadomienia o dacie Zaprzestania Świadczenia Usługi Asysty Technicznej z wyprzedzeniem 12 miesięcy. Informacja o dacie Zaprzestania Świadczenia Usługi Asysty Technicznej będzie udostępniana za pośrednictwem serwisu [My Oracle Support](#). Informacje o Zaprzestaniu Świadczenia Usług Asysty Technicznej mogą ulec zmianie.

W przypadku wszelkich produktów zintegrowanego oprogramowania strony trzeciej lub innego oprogramowania, które nie są już wspierane przez producenta lub dostawcę tych programów, a dalsze świadczenie asysty technicznej względem tych programów zostało uznane w dobrej wierze przez Oracle za niepraktyczne, Oracle może zdecydować o zaprzestaniu świadczenia asysty dla takiego produktu sprzętowego lub oprogramowania.

Inne Produkty Strony Trzeciej

Oracle nie świadczy usług asysty technicznej dla sprzętu komputerowego objętego gwarancją strony trzeciej (sprzętu komputerowego wskazanego w zamówieniu Klienta jako sprzęt objęty gwarancją strony trzeciej) ani jakichkolwiek innych produktów strony trzeciej zainstalowanych w lub dołączonych do platformy sprzętowej przez Klienta lub przedstawiciela Klienta innego niż Oracle (łącznie „inne produkty strony trzeciej”). Ponadto usługa asysty technicznej nie obejmuje uszkodzeń platformy sprzętowej Oracle powstałych na skutek instalacji lub awarii innych produktów strony trzeciej.

Inne produkty strony trzeciej mogą również utrudniać i zwiększać koszty uzyskania usługi asysty technicznej w niektórych okolicznościach powstania awarii. Problemy dotyczące komunikacji między

dwoma różnymi systemami (interoperacyjności), taktowania (koordynacji czasowej) oraz okresowe awarie należą do sytuacji stanowiących okoliczności, które mogą wymagać usunięcia z lub wymiany produktu strony trzeciej włączonego do platformy sprzętowej Oracle. W takich okolicznościach, za wymianę lub naprawę jakichkolwiek uszkodzonych elementów naliczone zostaną opłaty dodatkowe.

W przypadku wystąpienia takich okoliczności awarii, bezpośrednio lub pośrednio związanych z innymi produktami strony trzeciej (co obejmuje jakiegokolwiek elementy dodatkowe lub dołączone do takiego produktu strony trzeciej, które noszą znamiona awarii), Oracle może, według własnego uznania usunąć inne produkty strony trzeciej lub zażądać takiego usunięcia od Klienta, przed przystąpieniem do rozwiązywania zaistniałego problemu. Za świadczoną przez Oracle usługę usunięcia innych produktów strony trzeciej naliczone zostaną opłaty dodatkowe.

W przypadku ustalenia, że przyczyną awarii są inne produkty strony trzeciej, Oracle obciąży Klienta pełnymi kosztami usługi świadczonej na podstawie zgłoszenia.

W przypadku ustalenia, że przyczyną awarii nie są inne produkty strony trzeciej (tj. problem wystąpiłby nawet gdyby inne produkty strony trzeciej nie zostały zainstalowane na lub dołączone do platformy sprzętowej), Oracle zrealizuje zgłoszenie serwisowe zgodnie z warunkami obowiązującej w danym czasie umowy o świadczenie usług asysty technicznej; z tym, że usunięcie przez Oracle jakiegokolwiek z innych produktów strony trzeciej podlega odrębnym opłatom.

Odświeżanie Technologii

Klientowi nabywającemu nową/-e platformę sprzętową/platformy sprzętowe oraz usługi asysty technicznej od Oracle lub autoryzowanego partnera Oracle może przysługiwać prawo do zniżki za niewykorzystane usługi asysty odnośnie platformy sprzętowej/platform sprzętowych, której(ych) zamówienie(a) zostało(y) wycofane, objętej(ych) obowiązującą w danym czasie umową o świadczenie usług asysty technicznej zawartą z Oracle. W celu uzyskania prawa do zniżki, Klient musi wypełnić Formularz Odwołania Zamówienia na Platformę Sprzętową, dostępny [tutaj](#), i dostarczyć go w ciągu jednego roku od daty dostawy nowej(ych) platformy sprzętowej/platform sprzętowych. Zniżka przyznana Klientowi za niewykorzystane usługi asysty technicznej będzie odliczana od dnia doręczenia do Oracle Formularza Odwołania Zamówienia na Platformę Sprzętową, do końca aktualnego w danym czasie okresu usług asysty technicznej dla platformy sprzętowej/platform sprzętowych, której(ych) zamówienie(a) zostało(y) wycofane. Zniżka za niewykorzystane usługi asysty technicznej nie może przekroczyć całkowitej rocznej opłaty za usługi asysty technicznej dla nowej(ych) platformy sprzętowej/platform sprzętowych.

3. BEZTERMINOWA ASYSTA TECHNICZNA

Bezterminowa Asysta Techniczna (ang. *Lifetime Support*) obejmuje następujące poziomy usług:

- Usługę Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów (ang. *Oracle Premier Support for Systems*), usługę Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych (ang. *Oracle Premier Support for Operating Systems*), usługę Asysty Technicznej Oracle Premier dla Communications EAGLE (ang. *Oracle Communications EAGLE Premier Support*), usługę Asysty

Technicznej Oracle Premier dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality (*ang. Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware*), Rozszerzoną Usługę Oracle Wymiany Podzespołów dla Oracle Retail and Hospitality (*ang. Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality*) i usługę Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications Network (*ang. Oracle Communications Network Premier Support*);

- Przedłużoną Asystę Techniczną dla Systemów Operacyjnych (*ang. Extended Support for Operating Systems*), o ile jest oferowana;
- Ciągłą Asystę Techniczną dla Systemów Operacyjnych (*ang. Sustaining Support for Operating Systems*).

Opisy usług dostępnych w ramach usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych, usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE, usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, Rozszerzonej Usługi Oracle Wymiany Podzespołów dla Oracle Retail and Hospitality, usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications Network, Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych i Ciągłej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych znajdują się poniżej, w rozdziale Poziomy Usług Asysty Technicznej Technicznego Oracle.

Jeśli usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE, usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Retail and Hospitality Hardware, Rozszerzona Usługa Oracle Wymiany Podzespołów dla Oracle Retail and Hospitality oraz usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications Network znajdują się w ofercie, są dostępne przez co najmniej pięć lat od daty ostatniej dostawy platformy sprzętowej. Gdy usługa asysty technicznej znajduje się w ofercie, Asysta Techniczna dla Systemów Operacyjnych może być zawarta w zakresie usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów lub usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych, jeśli zostały zaoferowane, są dostępne przez dziesięć lat od daty ukazania się ogólnie dostępnej wersji danego systemu operacyjnego Oracle, poza opisanymi poniżej przypadkami.

Okres świadczenia usług asysty technicznej może być dla określonych wersji systemów operacyjnych przedłużony o dodatkowe trzy lata dzięki usłudze Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych, o ile taka usługa jest znajduje się w ofercie. Do każdego okresu asysty technicznej objętego Przedłużoną asystą techniczną dla Systemów Operacyjnych ma zastosowanie opłata za świadczenie usług asysty technicznej oraz opłata za świadczenie usługi Przedłużonej asysty techniczną dla Systemów Operacyjnych.

Okres świadczenia usług asysty technicznej dla określonych wersji systemów operacyjnych, o ile taka usługa jest znajduje się w ofercie, można też przedłużyć w ramach usługi Ciągłej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych, która będzie dostępna przez cały czas utrzymywania przez Klienta usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów lub usługi Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych lub platformy sprzętowej Oracle.

Jeśli system operacyjny objęty usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów zostanie objęty Przedłużoną Asystą Techniczną dla Systemów Operacyjnych i Ciągłą Asystą Techniczną dla Systemów Operacyjnych Klient może zachować usługę Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, z tym, że usługa asysty technicznej dla systemu operacyjnego będzie świadczona w ramach Przedłużonej asysty technicznej dla Systemów Operacyjnych i Ciągłej asysty technicznej dla Systemów Operacyjnych, jak opisano powyżej oraz w punkcie Poziomy Usług Asysty Technicznej Oracle poniżej.

Informacje dotyczące poszczególnych wersji programów Oracle Solaris, Oracle Linux i Oracle VM objętych obecnie lub w przyszłości Zasadami Bezterminowej Asysty Technicznej (ang. *Lifetime Support Policy*) znajdują się w załączonym dokumencie w formacie PDF zatytułowanym „Zasady Bezterminowej Asysty Technicznej dla Produktów Sun w zakresie Oprogramowania i Systemów Operacyjnych” (ang. *Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products*).

Uwagi:

Oracle Linux w wersji 3 i 4: Asysta Techniczna Oracle Premier Support dla Systemów lub Asysta Techniczna Oracle Premier Support dla Systemów Operacyjnych będzie dostępna przez osiem lat od daty powszechnego udostępnienia danego wydania systemu operacyjnego.

Oracle Linux w wersji 5, 6, 7 i 8: Asysta Techniczna Oracle Premier Support dla Systemów lub Asysta Techniczna Oracle Premier Support dla Systemów Operacyjnych będzie dostępna przez dziesięć lat od daty powszechnego udostępnienia danego wydania programu Oracle Linux.

Wyjątki — dotyczy klientów z ważnymi kontraktami na usługi asysty technicznej:

- Oracle Linux 6 w systemach Oracle Exalogic: Opłata za Przedłużoną Asystę Techniczną zostaje zniesiona w okresie od kwietnia 2021 r. do sierpnia 2024 r. W tym okresie Klient otrzyma usługę Przedłużonej Asysty Technicznej w terminach określonych w punkcie Poziom Asysty Technicznej Oracle poniżej.

4. POZIOMY USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ ORACLE DLA SYSTEMÓW

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów obejmują usługi asysty technicznej odnośnie platform sprzętowych, oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (np. Opcje oprogramowania zintegrowanego). Odnośnie platform sprzętowych usługi asysty obejmują wyłącznie: (i) serwery i urządzenia pamięci masowej oraz (ii) sprzęt Tekelec BNS i PIC. Odnośnie serwerów Oracle, usługi asysty będą świadczone dla następującego oprogramowania: Oracle Solaris, Oracle Linux oraz Oracle VM. Dla sprzętu Tekelec BNS oraz PIC, asysta ta odnosi się do oprogramowania systemu operacyjnego zainstalowanego na platformie sprzętowej.

Za wyjątkiem przypadków jasno wskazanych w niniejszym punkcie, usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów obejmuje:

- aktualizacje programów, poprawki, programy korygujące, poprawki bezpieczeństwa oraz alarmy bezpieczeństwa dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego;
- kluczowe aktualizacje poprawek dla oprogramowania systemu operacyjnego Oracle Solaris;
- narzędzia aktualizacyjne;
- certyfikacje dla większości nowych produktów/wersji produktów osób trzecich lub większości nowych produktów Oracle;
- główne wersje produktów i technologii dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (w tym opcje oprogramowania zintegrowanego), jeśli i gdy zostaną udostępnione według uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne wersje utrzymaniowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- instalacje aktualizacji oprogramowania zintegrowanego oznaczonych w dokumencie [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) jako przeznaczone do instalowania przez Oracle;
- asystę techniczną sprzętu świadczoną w lokalizacji Klienta dla serwerów lub systemów przechowywania Oracle w przypadku części wskazanych w dokumencie [„Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) jako podzespoły wymienne w lokalizacji Klienta (ang. *Field Replaceable Units*);
- obsługę zleceń zbiorczej wymiany (ang. *Field Change Orders, FCO*) – rekomendacje odnośnie modyfikacji systemów;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów My Oracle Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do wybranych poprawek bezpieczeństwa, które można stosować przy działającym systemie i nie wymagających restartu systemu;
- certyfikację sprzętu;
- poprawki przeniesione z nowszej na starszą wersję programu (*backports*)¹, przy dołożeniu handlowo uzasadnionych starań, dla jakiegokolwiek programu Oracle Linux lub Oracle VM wydanych przez Oracle w okresie sześciu miesięcy od daty wydania i wprowadzenia do obrotu kolejnej wersji programu Oracle Linux lub programu Oracle VM; Harmonogram Przenoszenia (ang. *Backport Schedule*) jest dostępny na stronie <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>;
- prawo do korzystania z Oracle Enterprise Manager Ops Center. Oracle Enterprise Manager Ops Center jest dostępny do pobrania na stronie <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- dostęp do usług Platinum zgodnie z opisem pod adresem: www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf;
- dostęp do usług Oracle Enterprise Tape Analysis oraz Data Recovery dla nośników taśmowych Oracle Storage Tek wyspecyfikowanych na stronie: www.oracle.com/us/support/library/ent-tape-analysis-dr-services-1708102.pdf;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Uwagi:

1. Pomoc dotycząca zgłoszeń serwisowych dla produktów Oracle Linux i Oracle VM obejmuje także między innymi zagadnienia wyszczególnione w dokumencie [Zakres usług \(ang. Scope of Coverage\)](#) (PDF).
2. Oracle pod adresem <https://linux.oracle.com> udostępnia wybrane narzędzia, które są wymagane w celu zastosowania odpowiednich poprawek bezpieczeństwa Oracle Linux przeznaczonych dla obsługiwanej platformy sprzętowej Klienta w trakcie pracy systemów sprzętowych. Do wspomnianych narzędzi mają zastosowanie postanowienia punktu „Narzędzia Wykorzystywane w Celu Świadczenia Usług Asysty Technicznej” poniżej i mogą być udostępniane na zasadach odrębnej licencji. Korzystanie z narzędzi jest dobrowolne, jednakże w przypadku niekorzystania z narzędzi (a) wyłączona jest możliwość pobierania i stosowania poprawek bezpieczeństwa w trakcie pracy obsługiwanej platformy sprzętowej; oraz (b) zastosowanie poprawki bezpieczeństwa wymaga restartu obsługiwanej platformy sprzętowej.
3. Usługi asysty technicznej dla systemów Oracle Linux i Oracle VM mogą również obejmować prawo do korzystania z wybranych dodatkowych narzędzi i dodatkowego oprogramowania w czasie trwania okresu asysty technicznej, za który uiszczono opłaty należne za usługi asysty technicznej. Warunki udzielenia licencji na takie narzędzia i oprogramowanie, jak również informacje dotyczące ograniczeń powiązanych z ich użytkowaniem zostaną podane w dokumentacji programu. Dokumentacja programowa zawiera także listę dodatkowych programów objętych poszczególnymi poziomami Usług Asysty Technicznej Oracle do Systemów. Dokumentacja programowa jest dostępna na stronie www.oracle.com/documentation.

Utrzymanie Systemu

Klient zgadza się przeprowadzać czynności mające na celu utrzymanie systemu, w tym w szczególności, instalować aktualizacje dla oprogramowania systemowego lub oprogramowania zintegrowanego, dbać o systemy plików, wymieniać filtry powietrza oraz akumulatory według potrzeb oraz aktywnie (na bieżąco) śledzić informacje diagnostyczne.

Wymiana Podzespołów Sprzętu Komputerowego

Jeśli Oracle uzna, że konieczna jest wymiana elementów sprzętu, Oracle prześle części zamienne do lokalizacji Klienta, zgodnie z dokumentem [„Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#). Oracle dołoży handlowo uzasadnionych starań, aby dostarczyć części zamienne zgodne z Zakładanym Czasem Reakcji dla Asysty Technicznej dla Produktów Sprzętowych Świadczonego w Siedzibie Klienta (ang. *Onsite Response Time Targets for Hardware Support*) opisanym poniżej, o ile niniejsze Zasady nie zawierają odmiennych postanowień. Części zamienne będą nowe lub o jakości równej nowym. Po upływie pięciu lat od daty ostatniej wysyłki, części zamienne mogą nie być dostępne i dopuszcza się wydłużenie terminu dostawy takich części.

Zwrot Wadliwych Części

W przypadku, gdy Oracle wyśle do Klienta część zamienną, Klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwej części do Oracle zgodnie z wszelkimi instrukcjami dotyczącymi zasad wysyłki lub dostawy za pośrednictwem kuriera otrzymanymi od Oracle (chyba że Klient zawarł z Oracle umowę zezwalającą na zatrzymanie wadliwych części). Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich informacji i danych

przechowywanych na jakichkolwiek napędach, włączając w to dyski twarde oraz dyski półprzewodnikowe (SSD) zanim odeśle je do naprawy lub wymiany. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich możliwych do usunięcia nośników (np. taśm) przed odesłaniem napędów. Klientowi nie wolno rozmagnesować dysków twardych przed ich zwróceniem do Oracle. W przypadku, gdy Klient będzie wymagał pomocy przy usuwaniu takich nośników z napędu, powinien skontaktować się z OSS w celu uzyskania pomocy. Tytuł prawny do wszelkich wadliwych części przechodzi na Oracle z chwilą usunięcia takiej części z platformy sprzętowej Klienta. Jeśli Klient nie zwróci jakiegokolwiek wadliwej części w terminie 45 dni od daty dostawy, naliczona zostanie opłata w wysokości co najmniej 500.00 USD albo w aktualnie obowiązującej wysokości (w zależności od tego, która jest wyższa).

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych obejmują usługi asysty technicznej dla (i) Oracle Solaris, Oracle Linux oraz Oracle VM; oraz (ii) oprogramowania zintegrowanego (w tym opcji oprogramowania zintegrowanego).

Za wyjątkiem przypadków jasno wskazanych w niniejszym punkcie, usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych obejmuje:

- aktualizacje programów, poprawki, programy korygujące, poprawki bezpieczeństwa oraz alarmy bezpieczeństwa dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego;
- kluczowe aktualizacje poprawek dla oprogramowania systemu operacyjnego Oracle Solaris;
- narzędzia aktualizacyjne;
- certyfikacje dla większości nowych produktów/wersji produktów osób trzecich lub większości nowych produktów Oracle;
- główne wersje produktów i technologii dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego (w tym opcji oprogramowania zintegrowanego), jeśli i gdy zostaną udostępnione według uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne wersje utrzymaniowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- instalacja aktualizacji oprogramowania zintegrowanego, oznaczonych w dokumencie [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) jako przeznaczone do instalowania przez Oracle;
- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do serwisów My Oracle Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- całodobowy dostęp do Oracle Unbreakable Linux Network we wszystkie dni tygodnia;
- dostęp do wybranych poprawek bezpieczeństwa Oracle Linux, które można stosować przy działającym systemie i nie wymagających restartu systemu;
- certyfikację sprzętu;
- poprawki przeniesione z nowszej na starszą wersję programu (*backports*), przy dołożeniu handlowo uzasadnionych starań, dla jakiegokolwiek programu Oracle Linux lub Oracle VM wydanych przez Oracle w okresie sześciu miesięcy od daty wydania i wprowadzenia do obrotu kolejnej wersji programu Oracle Linux lub programu Oracle VM; Harmonogram Przenoszenia

(ang. *Backport Schedule*) jest dostępny na stronie <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html>;

- prawo do korzystania z Oracle Enterprise Manager Ops Center. Oracle Enterprise Manager Ops Center jest dostępny do pobrania na stronie <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Uwagi:

1. Pomoc dotycząca zgłoszeń serwisowych dla produktów Oracle Linux i Oracle VM obejmuje także między innymi zagadnienia wyszczególnione w dokumencie *Zakres usług* (ang. *Scope of Coverage*) (PDF).
2. Oracle pod adresem <https://linux.oracle.com> udostępniło wybrane narzędzia, które są wymagane w celu umożliwienia zastosowania odpowiednich poprawek bezpieczeństwa Oracle Linux przeznaczonych dla obsługiwanej platformy sprzętowej klienta w trakcie pracy systemów sprzętowych. Do wspomnianych narzędzi mają zastosowanie postanowienia punktu „Narzędzia Wykorzystywane w Celu Świadczenia Usług Asysty Technicznej” poniżej i mogą być udostępniane na zasadach odrębnej licencji. Korzystanie z narzędzi jest dobrowolne, jednakże w przypadku niekorzystania z narzędzi (a) wyłączona jest możliwość pobierania i stosowania poprawek bezpieczeństwa w trakcie pracy obsługiwanej platformy sprzętowej; oraz (b) zastosowanie poprawki bezpieczeństwa wymaga restartu obsługiwanej platformy sprzętowej.
3. Usługi asysty technicznej dla systemów Oracle Linux i Oracle VM mogą również obejmować prawo do korzystania z wybranych dodatkowych narzędzi i oprogramowania w czasie trwania okresu asysty technicznej, za który uiszczono opłaty należne za usługi asysty technicznej. Warunki udzielenia licencji na takie narzędzia i oprogramowanie, jak również informacje dotyczące ograniczeń powiązanych z ich użytkowaniem zostaną podane w dokumentacji programu. Dokumentacja programowa zawiera także listę dodatkowych programów objętych poszczególnymi poziomami Usług Asysty Technicznej Oracle do Systemów. Dokumentacja programowa jest dostępna na stronie www.oracle.com/documentation.

Przedłużona Asysta Techniczna dla Systemów Operacyjnych (*Extended Support for Operating Systems*)

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych może być oferowana dla wybranych wersji oprogramowania systemów operacyjnych Oracle Solaris, Oracle Linux i Oracle VM po ustaniu Asysty Technicznej Premier. Prosimy zapoznać się z zasadami świadczenia Bezterminowej Asysty Technicznej w celu uzyskania dodatkowych informacji. Jeśli Przedłużona Asysta Techniczna dla Systemów Operacyjnych znajduje się w ofercie, jest z reguły dostępna dla ostatecznego zestawu poprawek do danej wersji programu.

O ile nie zapisano inaczej, podlegające asyście wersje oprogramowania systemu operacyjnego Oracle Solaris i Oracle Linux, dla których oferowana jest Przedłużona Asysta Techniczna dla Systemów Operacyjnych, będą świadczone usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych lub Asysty Technicznej dla Oracle Solaris, Oracle Linux i Oracle VM w ramach usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, jednakże ograniczone do:

- aktualizacji programów,
- programów korygujących, poprawek bezpieczeństwa i alarmów bezpieczeństwa

- kluczowych aktualizacji poprawek dla oprogramowania systemu operacyjnego Oracle Solaris;
- dostępu do poprawek i programów korygujących dla krytycznych błędów zabezpieczeń oraz wybranych istotnych błędów krytycznych dla systemu operacyjnego Oracle Linux; takie uaktualnienia będą ograniczone do pakietów wymienionych na liście uwzględnionych uaktualnień dostępnej na stronie <https://linux.oracle.com/es/package.html>;
- Dostęp do łat i poprawek krytycznych błędów zabezpieczeń i wybranych poprawek krytycznych błędów o dużym znaczeniu dla produktów Oracle VM
- narzędzi aktualizacyjnych;
- głównych wersji produktów i technologii dla oprogramowania systemów operacyjnych, jeśli i gdy zostaną udostępnione według uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne wersje utrzymaniowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisów My Oracle Support (całodobowego internetowego systemu asysty technicznej działającego we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- całodobowego dostępu do systemu Oracle Unbreakable Linux Network we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do wybranych poprawek bezpieczeństwa Oracle Linux, które można stosować przy działającej platformie sprzętowej bez konieczności restartu systemu;
- prawa do korzystania z Oracle Enterprise Manager Ops Center; który można pobrać ze strony <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych nie obejmuje:

- certyfikacji większości nowych produktów/wersji produktów osób trzecich lub większości nowych programów Oracle;
- certyfikacji sprzętu komputerowego;
- poprawek przeniesionych z nowszej na starszą wersję systemu Oracle Linux lub Oracle VM (*backports*).

Uwagi:

1. Pomoc dotycząca zgłoszeń serwisowych dla produktów Oracle Linux i Oracle VM obejmuje także między innymi zagadnienia wyszczególnione w dokumencie [Zakres usług \(ang. Scope of Coverage\)](#) (PDF).
2. Na stronie <https://linux.oracle.com> Oracle udostępnia wybrane narzędzia, które są wymagane w celu umożliwienia zastosowania odpowiednich poprawek bezpieczeństwa Oracle Linux przeznaczonych dla obsługiwanej platformy sprzętowej klienta w trakcie pracy systemów sprzętowych. Narzędzia te podlegają warunkom określonym w części „Narzędzia Wykorzystywane w Celu Świadczenia Usług Asysty Technicznej” poniżej i mogą być udostępniane na warunkach odrębnej licencji. Korzystanie z narzędzi jest dobrowolne, jednakże w przypadku niekorzystania z narzędzi (a) wyłączona jest możliwość pobierania i stosowania poprawek bezpieczeństwa w trakcie pracy obsługiwanej platformy sprzętowej; oraz (b) zastosowanie poprawki bezpieczeństwa wymaga restartu obsługiwanej platformy sprzętowej.
3. Usługi asysty technicznej dla systemów Oracle Linux i Oracle VM mogą również obejmować prawo do korzystania z wybranych dodatkowych narzędzi i oprogramowania w czasie trwania

okresu asysty technicznej, za który uiszczono opłaty należne za usługi asysty technicznej. Warunki udzielenia licencji na takie narzędzia i oprogramowanie, jak również informacje dotyczące ograniczeń powiązanych z ich użytkowaniem zostaną podane w dokumentacji programu. Dokumentacja programowa zawiera także listę dodatkowych programów objętych poszczególnymi poziomami Asysty Technicznej Oracle do Systemów. Dokumentacja programowa jest dostępna na stronie www.oracle.com/documentation.

Ciągła Asysta Techniczna dla Systemów Operacyjnych (*Sustaining Support for Operating Systems*)

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych może zostać udostępniona dla wybranego wersji oprogramowania dla systemów operacyjnych.

W przypadku wersji programów objętych usługą Ciągłej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych będą świadczone usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych lub asysty technicznej dla systemu operacyjnego w ramach usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów, jednakże ograniczone do

- aktualizacji programów, łat, poprawek, poprawek bezpieczeństwa oraz alertów bezpieczeństwa dla oprogramowania systemów operacyjnych oraz oprogramowania zintegrowanego, utworzonych w okresie świadczenia usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych lub usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów oraz w okresie Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- kluczowych aktualizacji poprawek dla oprogramowania systemu operacyjnego Oracle Solaris, powstałych w okresie świadczenia Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów operacyjnych lub Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów oraz Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów operacyjnych (wyłącznie w sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);
- dostępu do poprawek i programów korygujących dla krytycznych błędów zabezpieczeń oraz wybranych istotnych błędów krytycznych dla systemu operacyjnego Oracle Linux utworzonych w okresie świadczenia Asysty Technicznej Oracle Premier Support dla Systemów Operacyjnych lub Oracle Premier Support dla Systemów oraz Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych (jeśli została zaoferowana i dopiero po zakończeniu Okresu Świadczenia Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych). Takie aktualizacje będą ograniczone do pakietów wymienionych na liście uwzględnionych aktualizacji dostępnej na stronie <http://linux.oracle.com/es/package.html> i mogą być stosowane podczas działania obsługiwanych systemów oraz nie wymagają ponownego uruchomienia systemu;
- dostępu do poprawek i programów korygujących dla krytycznych błędów zabezpieczeń oraz wybranych istotnych błędów krytycznych dla oprogramowania Oracle VM utworzonych w okresie świadczenia Asysty Technicznej Oracle Premier Support dla Systemów Operacyjnych lub Oracle Premier Support dla Systemów i Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych (jeśli została zaoferowana i dopiero po zakończeniu Okresu Świadczenia Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych);
- narzędzi aktualizacyjnych utworzonych w okresie objętym Usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów Operacyjnych lub Usługą Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów oraz Przedłużonej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych (wyłącznie w

sytuacji, gdy usługa Przedłużonej Asysty Technicznej została zaoferowana i tylko po zakończeniu okresu jej trwania);

- ogólnych wersji poprawionych, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacji dokumentacji;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych, z dołożeniem uzasadnionych handlowo starań, we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (całodobowy internetowy system asysty technicznej działający we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- całodobowego dostępu do Oracle Unbreakable Linux Network we wszystkie dni tygodnia;
- prawo do korzystania z Oracle Enterprise Manager Ops Center. Oracle Enterprise Manager Ops Center jest dostępny do pobrania na stronie <https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Usługa Ciągłej Asysty Technicznej dla Systemów Operacyjnych nie obejmuje:

- nowych aktualizacji programów, łat, poprawek bezpieczeństwa, alarmów bezpieczeństwa, ogólnych wersji poprawionych, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje, aktualizacji (*updates*) dokumentacji;
- nowych, kluczowych aktualizacji poprawek dla oprogramowania do systemu operacyjnego Oracle Solaris;
- nowych narzędzi aktualizacyjnych (ang. *upgrade tools*);
- certyfikacji większości nowych produktów/wersji produktów osób trzecich lub większości nowych produktów Oracle;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych o poziomie Ważności 1, jak zostało to określone poniżej w części zatytułowanej „Poziomy Ważności”;
- certyfikacji sprzętowej;
- backportów poprawek;
- poprzednich wersji lub aktualizacji, dla których Oracle nie udziela już asysty technicznej;

Ponieważ wersje programów objęte Usługą Ciągłej Asysty Technicznej nie są już objęte pełną usługą, dostępność informacji i kwalifikacji związanych z tymi wersjami może być ograniczona.

Uwagi:

1. Pomoc dotycząca zgłoszeń serwisowych dla produktów Oracle Linux i Oracle VM obejmuje także między innymi zagadnienia wyszczególnione w dokumencie [Zakres usług \(ang. *Scope of Coverage*\)](#) (PDF).
2. Na stronie <https://linux.oracle.com> Oracle udostępnia wybrane narzędzia, które są wymagane w celu umożliwienia zastosowania odpowiednich poprawek bezpieczeństwa Oracle Linux przeznaczonych dla platformy sprzętowej klienta w trakcie pracy systemów sprzętowych. Narzędzia te podlegają warunkom określonym w punkcie „Narzędzia Wykorzystywane w Celu Świadczenia Usług Asysty Technicznej” poniżej i mogą być udostępniane na warunkach odrębnej licencji. Korzystanie z tych narzędzi jest dobrowolne; jednakże w przypadku niekorzystania z narzędzi (a) wyłączona jest możliwość pobierania i stosowania poprawek

bezpieczeństwa w trakcie pracy platformy sprzętowej; a także (b) zastosowanie poprawki bezpieczeństwa wymaga restartu platformy sprzętowej.

3. Usługi asysty technicznej do produktów Oracle Linux i Oracle VM mogą obejmować również prawo do korzystania z pewnego dodatkowego oprogramowania lub narzędzi w okresie asysty technicznej, za który wniesiono opłaty. Odniesienia do warunków licencyjnych dla takiego oprogramowania lub narzędzi, jak również do wszelkich ograniczeń związanych z nimi, znajdują się w dokumentacji programowej. Dokumentacja programowa zawiera także listę dodatkowych programów objętych poszczególnymi poziomami Asysty Technicznej Oracle do Systemów. Dokumentacja programowa jest dostępna na stronie www.oracle.com/documentation.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier Support dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Retail and Hospitality Hardware obejmują usługi asysty technicznej dla platform sprzętowych punktu sprzedaży. Na platformy sprzętowe punktu sprzedaży składają się: stacje robocze, tablety, palmtopy, skanery, drukarki, kasy, terminale płatnicze („Sprzęt Komputerowy Oracle Retail and Hospitality”). Sprzęt Komputerowy Oracle Retail and Hospitality musi być objęty zasadami zgodności poziomów usług dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality opisanymi powyżej w punkcie Zgodność Poziomów Usług.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality obejmują:

- całodobową obsługę zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- asystę techniczną dla sprzętu komputerowego świadczoną w lokalizacji Klienta dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, o ile w dokumencie „[Delivery Method Chart: Oracle Retail and Hospitality Hardware Replacement Parts](#)” wskazana jest jako „*Field Replaceable Units*”. *Dostępność tej usługi zależy od kraju.*
- obsługę klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Uwaga:

- Kable zasilające i wkłady szuflad kasowych należące do pakietów Sprzętu uznaje się za materiały eksploatacyjne, nie są więc objęte usługami Oracle Premier Support dla Sprzętu Komputerowego Retail and Hospitality.

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

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

W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

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

Konserwacja Systemu

Klient zgadza się przeprowadzać konserwację systemu na Sprzęcie Komputerowym Oracle Retail and Hospitality zgodnie z zaleceniami zamieszczonymi w odpowiedniej dokumentacji dotyczącej Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality.

Wymiana Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality

W przypadku uznania przez Oracle konieczności wymiany Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, Oracle wyśle zamiennik Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality („zamienny sprzęt komputerowy”) na adres Klienta zgodnie z dokumentem ["Delivery Method Chart: Oracle Retail and Hospitality Hardware Replacement Parts"](#).

Oracle dołoży uzasadnionych handlowo starań, aby wysłać do Klienta części zamienne zgodnie z określonym poniżej Zakładanym Czasem Reakcji dla Asysty Technicznej Produktów Sprzętowych Świadczonej w Lokalizacji Klienta, o ile niniejsze Zasady nie zawierają odmiennych postanowień. Zamienny sprzęt komputerowy będzie nowy lub równy nowemu jakości. Niezależnie od powyższego, po upływie pięciu lat od daty ostatniej wysyłki, zamienny sprzęt komputerowy Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality może nie być dostępny i zakładany czas wysyłki zamiennego sprzętu komputerowego może ulec wydłużeniu.

Zwrot Wadliwego Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality

W przypadku, gdy Oracle wysła do Klienta zamienny sprzęt komputerowy, o ile nie określono inaczej w zamówieniu, Klient zapewni, że wadliwy sprzęt komputerowy zostanie zwrócony Oracle zgodnie z wszystkimi instrukcjami Oracle dotyczącymi wysyłki lub kuriera. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich informacji i danych przechowywanych przez Klienta na wszelkich dyskach, między innymi na dyskach twardych, dyskach SSD („dyski”) przed przekazaniem dysków do naprawy lub wymiany. Klientowi nie wolno rozmagnesować dysków twardych przed ich zwróceniem do Oracle. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkiego rodzaju wymiennych nośników (np. taśm) przed zwróceniem jakichkolwiek dysków. W przypadku, gdy potrzebna jest pomoc w usunięciu takich nośników z napędu, Klient może zwrócić się z tym do OSS. Tytuł do wadliwej części zostanie zwrócony Oracle w momencie jej usunięcia z platformy sprzętowej. W przypadku, gdy Klient nie zwróci wadliwego sprzętu komputerowego w ciągu 45 dni od daty wysyłki do Klienta i gdy Oracle stwierdzi, że wadliwy sprzęt komputerowy był użytkowany w sposób niezgodny z odpowiednią dokumentacją, Klient zostanie obciążony opłatą za wadliwy sprzęt komputerowy w wysokości co najmniej 500.00 USD albo w wysokości obowiązującej w danym momencie (w zależności od tego, która jest wyższa).

Rozszerzone Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality (*Advanced Parts Exchange*)

Rozszerzone Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Retail and Hospitality (ang. *Advanced Parts Exchange*) obejmują usługi asysty technicznej dla systemów sprzętowych przeznaczonych do obsługi punktów sprzedaży, takich jak: stacje robocze, tablety, urządzenia kieszonek, skanery, drukarki, kasety na gotówkę, wyświetlacze oraz rozwiązania do obsługi płatności („Sprzęt Komputerowy Retail and Hospitality”). Sprzęt Komputerowy Oracle Retail and Hospitality musi być objęty zasadami zgodności poziomów usług dla Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality opisanymi powyżej w punkcie [Zgodność Poziomów Usług](#).

Rozszerzone Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Retail and Hospitality składają się z:

- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- usługi wymiany części następnego dnia roboczego;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Uwaga:

- Kable zasilające i wkłady szuflad kasowych należące do pakietów Sprzętu uznaje się za materiały eksploatacyjne, nie są więc objęte Rozszerzonymi Usługami Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality.

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

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

W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

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

Konserwacja Systemu

Klient zgadza się przeprowadzać konserwację systemu na Sprzęcie Komputerowym Oracle Retail and Hospitality zgodnie z zaleceniami zamieszczonymi w odpowiedniej dokumentacji dotyczącej Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality.

Wymiana Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality

W przypadku uznania przez Oracle konieczności wymiany Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality, Oracle wyśle zamiennik Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality („Zamienny Sprzęt Komputerowy”) do lokalizacji Klienta. Oracle dołoży uzasadnionych handlowo starań, aby wysłać do Klienta Zamienny Sprzęt Komputerowy zgodnie z zakładanymi czasami reakcji określonymi poniżej w punkcie Zakładany Czas Reakcji Asysty Technicznej dla Produktów Sprzętowych Świadczonej w Lokalizacji Klienta. Zamienny Sprzęt Komputerowy będzie nowy lub o jakości równej nowemu. Niezależnie od powyższego, po upływie pięciu lat od daty ostatniej wysyłki, Zamienny Sprzęt Komputerowy do produktu Oracle Retail and Hospitality Hardware może nie być dostępny i zakładany czas wysyłki zamiennego sprzętu komputerowego może ulec wydłużeniu.

Zwrot Wadliwego Sprzętu Komputerowego Oracle Retail and Hospitality

W przypadku, gdy Oracle wysła do Klienta Zamienny Sprzęt Komputerowy, o ile nie określono inaczej w zamówieniu, Klient zapewni, że wadliwy sprzęt komputerowy zostanie zwrócony Oracle zgodnie z wszystkimi instrukcjami Oracle dotyczącymi wysyłki lub kuriera. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich informacji i danych przechowywanych przez Klienta na wszelkich dyskach, między innymi dyskach twardych i dyskach SSD („dyski”) przed przekazaniem dysków do naprawy lub wymiany. Klientowi nie wolno rozmagnesować dysków twardych przed ich zwróceniem do Oracle. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkiego rodzaju wymiennych nośników (np. taśm) przed zwróceniem jakichkolwiek dysków. W przypadku, gdy potrzebna jest pomoc w usunięciu takich nośników z napędu, Klient może zwrócić się z tym do OSS. Tytuł do źle działającego podzespołu przechodzi na Oracle w momencie usunięcia go z Platformy Sprzętowej. W przypadku, gdy Klient nie zwróci wadliwego Sprzętu Komputerowego w ciągu 45 dni od daty wysyłki do Klienta i gdy Oracle stwierdzi, że wadliwy Sprzęt Komputerowy był użytkowany w sposób niezgodny z odpowiednią dokumentacją, Klient zostanie obciążony opłatą za wadliwy Sprzęt Komputerowy w wysokości co najmniej 500.00 USD albo w wysokości obowiązującej w danym momencie (w zależności od tego, która jest wyższa).

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications Network (Oracle Communications Network Premier Support)

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Sieci Komunikacyjnej obejmują usługi asysty technicznej dla platform sprzętowych oprogramowania zintegrowanego (w tym opcji oprogramowania zintegrowanego) dla (i) produktów sprzętowych Oracle Communications EAGLE oraz (ii) produktów sprzętowych Oracle Acme Packet, o ile nie określono inaczej w niniejszym punkcie. Produkty sprzętowe Oracle Communications EAGLE i Oracle Acme Packet będą w niniejszym punkcie zwane łącznie „Sprzętem Komputerowym Sieci Komunikacyjnej Oracle”. Następujące produkty sprzętowe Oracle Acme Packet nie są objęte usługami asysty technicznej Oracle Premier dla Sieci Komunikacyjnej i nie są do niej uprawnione: sprzęt komputerowy Oracle Acme Packet 1100, 3820 i AP3900, zintegrowane oprogramowanie Oracle Enterprise Session Border Controller, zintegrowane oprogramowanie Oracle

Communications Applications Session Border Controller oraz zintegrowane oprogramowanie Oracle Enterprise Communications Broker.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Sieci Komunikacyjnej składają się z:

- aktualizacji programów, poprawek, alarmów bezpieczeństwa dla oprogramowania zintegrowanego (w tym opcji oprogramowania zintegrowanego);
- zdalnej instalacji oprogramowania zintegrowanego (w tym opcji oprogramowania zintegrowanego) dla Oracle Communications EAGLE;
- głównych wersji produktów i technologii dla oprogramowania zintegrowanego (wraz ze zintegrowanymi opcjami oprogramowania), jeśli i gdy zostaną udostępnione według uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne wersje utrzymaniowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (całodobowy internetowy system asysty technicznej działający we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Utrzymanie Systemu

Klient zgadza się przeprowadzać czynności utrzymania systemu na Sprzęcie Komputerowym Sieci Komunikacyjnej Oracle zgodnie z zaleceniami Oracle zamieszczonymi w odpowiedniej dokumentacji dotyczącej Sprzętu Komputerowego Sieci Komunikacyjnej Oracle.

Wymiana Podzespołów Sprzętu Komputerowego

W przypadku uznania przez Oracle konieczności wymiany Sprzętu Komputerowego Sieci Komunikacyjnej Oracle zostanie wysłany zamiennik Sprzętu Komputerowego Sieci Komunikacyjnej Oracle („zamienny sprzęt komputerowy”) do lokalizacji Klienta zgodnie z dokumentem „[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)”. Oracle podejmie uzasadnione handlowo starania, aby wysłać do Klienta zamienny sprzęt komputerowy zgodnie z określonym poniżej Zakładanym Czasem Reakcji dla Asysty Technicznej Produktów Sprzętowych Świadczonego w Siedzibie Klienta, o ile niniejsze Zasady nie zawierają odmiennych postanowień. Zamienny sprzęt komputerowy będzie nowy lub o jakości równej nowemu. Niezależnie od powyższego, po upływie pięciu lat od daty ostatniej wysyłki zamienny sprzęt komputerowy do produktu Sprzęt Komputerowy Sieci Komunikacyjnej Oracle może nie być dostępny i zakładany czas reakcji dla wysyłki zamiennego sprzętu komputerowego może ulec wydłużeniu.

Zwrot Wadliwego Sprzętu Komputerowego

W przypadku, gdy Oracle wyśle do Klienta zamienny sprzęt komputerowy, Klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwego sprzętu komputerowego do Oracle zgodnie z wszelkimi instrukcjami dotyczącymi zasad wysyłki lub dostawy za pośrednictwem kuriera otrzymanymi od Oracle, o ile nie określono inaczej w zamówieniu. Klient ponosi odpowiedzialność za usunięcie wszelkich informacji i danych

przechowywanych przez Klienta na wszelkich dyskach, między innymi dyskach twardych i dyskach SSD („napędy”) przed przekazaniem napędów do naprawy lub wymiany. Klientowi nie wolno rozmagnesować dysków twardych przed ich zwróceniem do Oracle. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich wymiennych nośników (np. taśm) przed zwróceniem jakichkolwiek napędów. W przypadku, gdy Klient będzie wymagał pomocy przy usuwaniu takich nośników z napędu, powinien skontaktować się z OSS w celu uzyskania pomocy. Tytuł prawny do wadliwego podzespołu przechodzi na Oracle z chwilą usunięcia go z platformy sprzętowej Klienta. Jeśli Klient nie zwróci wadliwego sprzętu komputerowego w terminie 45 dni od daty wysyłki do Klienta i gdy Oracle stwierdzi, że wadliwy sprzęt komputerowy był użytkowany w sposób niezgodny z odpowiednią dokumentacją, Klient zostanie obciążony opłatą za wadliwy sprzęt komputerowy w wysokości co najmniej 500.00 USD albo w wysokości obowiązującej w danym momencie (w zależności od tego, która jest wyższa).

Wyłącznie w odniesieniu do usług asysty technicznej Oracle Premier dla Sieci Komunikacyjnej, Oracle podejmie uzasadnione starania, aby odpowiedzieć na zgłoszenie serwisowe zgodnie z sugerowanym Czasem Odpowiedzi wskazanym w tabeli poniżej. Jednakże, brak odpowiedzi we wskazanym poniżej czasie nie będzie oznaczać naruszenia warunków przez Oracle. Poniższe wskazania podano wyłącznie dla celów informacyjnych i mogą ulec zmianie zgodnie z decyzją Oracle.

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

W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

1. Czas Odpowiedzi – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu udzielenia odpowiedzi przez Oracle.
2. Czas Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności – Okres ten liczy się od momentu, gdy Oracle uzyska zdalny dostęp do właściwego programu i poinformuje Klienta o przedstawieniu rozwiązania. Ramy czasowe dla Czasu Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności nie obowiązują w przypadku konieczności dokonywania zmian w kodzie programu.
3. Czas Rozwiązania – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu, gdy problem zostanie rozwiązany.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE

Od dnia 7 lipca 2015 r. nie ma możliwości zamawiania z nowymi licencjami pierwszorocznych Usług Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE. W przypadku, gdy Klient jest już objęty Asystą Techniczną Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE, może tę usługę nadal odnawiać.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE obejmują usługi dla systemów sprzętowych oraz oprogramowania zintegrowanego (wraz ze zintegrowanymi opcjami oprogramowania) wyłącznie dla sprzętu komputerowego Oracle Communications EAGLE.

Usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE składają się z:

- aktualizacji programów, poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń dla oprogramowania zintegrowanego (włączając zintegrowane opcje oprogramowania);
- zdalnej instalacji oprogramowania zintegrowanego (wraz ze zintegrowanymi opcjami oprogramowania);
- głównych wersji produktów i technologii dla oprogramowania zintegrowanego (wraz ze zintegrowanymi opcjami oprogramowania), jeśli i gdy zostaną udostępnione według uznania Oracle, które mogą obejmować ogólne wersje utrzymaniowe, wybrane wersje programów zawierające nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji;
- całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia;
- dostępu do serwisu My Oracle Support (całodobowy internetowy system asysty technicznej działający we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet;
- obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w zwykłych godzinach pracy.

Wyłącznie w odniesieniu do usług asysty technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE, Oracle podejmie uzasadnione starania, aby odpowiedzieć na zgłoszenie serwisowe zgodnie z sugerowanym Czasem Odpowiedzi wskazanym w tabeli poniżej. Jednakże, brak odpowiedzi we wskazanym poniżej czasie nie będzie oznaczać naruszenia warunków przez Oracle. Poniższe wskazania podano wyłącznie dla celów informacyjnych i mogą ulec zmianie zgodnie z decyzją Oracle.

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

W odniesieniu do powyższej tabeli mają zastosowanie następujące definicje:

1. Czas Odpowiedzi – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu udzielenia odpowiedzi przez Oracle.
2. Czas Zdalnego Przywrócenia Funkcjonalności – Okres ten liczy się od momentu, gdy Oracle uzyska zdalny dostęp do właściwego programu i poinformuje Klienta o przedstawieniu rozwiązania. Ramy czasowe dla Czasu zdalnego przywrócenia funkcjonalności nie obowiązują w Przypadku konieczności dokonywania zmian w kodzie programu.
3. Czas rozwiązania – Okres ten liczy się od momentu utworzenia przez Klienta zgłoszenia serwisowego do momentu, gdy problem zostanie rozwiązany.

5. DODATKOWE DOSTĘPNE USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ

Usługa Przechowywania Danych Klienta i Urządzeń (Oracle Customer Data & Device Retention Service)

Usługa przechowywania danych Klienta i urządzeń pozwala na przechowywanie napędów dyskowych, nośników pamięci podręcznych typu flash i części określonych według wyłącznego uznania Oracle, które mogą zawierać wrażliwe, poufne lub zastrzeżone dane usunięte z platformy sprzętowej Klienta. Na potrzeby usługi (i) napęd dyskowy oznacza obrotowy nośnik przechowujący dane, do których dostęp mają: serwer, macierz i system taśmowy, (ii) nośnik pamięci typu flash oznacza jakiegokolwiek urządzenie zdolne do przechowywania informacji na nośniku krzemowym (*solid state media*) wielokrotnego zapisu, oraz (iii) część oznacza jakiegokolwiek element serwera, urządzenia przechowującego lub urządzenia sieciowego zawierającego stabilną pamięć typu RAM (*Random Access Memory*). Dotyczy to również wszystkich pamięci trwałych (PMEM) zawierających dane klientów.

Zakres Usługi przechowywania danych Klienta i urządzeń:

Jeśli Oracle według własnego uznania zdecyduje o konieczności wymiany napędu(ów) dyskowego(ch), nośnika(ów) pamięci typu flash i części, ponieważ zawierają usunięte z systemu sprzętowego dane wrażliwe, poufne lub tajne, Oracle prześle zamienną część do lokalizacji Klienta zgodnie z dokumentem „Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”. Personel Oracle zainstaluje napęd(y) dyskowy(e), nośnik(i) pamięci typu flash i części i zwróci Klientowi wadliwe elementy pamięci. Oracle dołoży handlowo uzasadnionych starań, aby dostarczyć części zamienne zgodne z zasadami Onsite Response Times Targets for Hardware Support, opisanymi poniżej. Części zamienne będą nowe lub o jakości równej nowym. Po upływie pięciu lat od daty ostatniej wysyłki, części zamienne mogą nie być dostępne i dopuszcza się wydłużenie terminu dostawy takich części.

Klient dokonujący zakupu Usługi przechowywania danych Klienta i urządzeń odpowiada za właściwą utylizację/zniszczenie usuniętego(ych) napędu(ów) dyskowego(ch), nośnika(ów) pamięci typu flash i części.

Klient, który dołącza Usługę przechowywania danych Klienta i urządzeń jest zobowiązany do utrzymania usługi Asysty Technicznej Oracle Premier dla Systemów; do nabycia Usługi przechowywania danych Klienta i urządzeń dla (i) wszelkich serwerów o takim samym numerze modelu, (ii) wszelkich urządzeń przechowujących o takim samym numerze modelu i (iii) wszelkich urządzeń sieciowych o takim samym numerze modelu.

W przypadku wznowienia Usług Przechowywania Danych Klienta i Urządzeń, opłata za takie wznowione usługi zostanie naliczona w oparciu o cennik Usług Przechowywania Danych Klienta i Urządzeń obowiązujący w chwili wznowienia. Umowne ograniczenia opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania odnośnie opłat za Usługi Przechowywania Danych Klienta i Urządzeń, chyba że umowa z Klientem zawiera wyraźne odmienne postanowienia.

Usługa Części Zamienne z Dostawą do Lokalizacji Klienta (Oracle Onsite Spares)

Usługa Części Zamienne z Dostawą do Lokalizacji Klienta zapewnia dostawę do i utrzymanie części w miejscu(ach) wskazanym(ych) przez Klienta. Usługa ta obejmuje wyłącznie części wskazane w zamówieniu Klienta.

Usługa Części Zamienne z Dostawą do Siedziby Klienta obejmuje:

- części;
- utrzymanie i wymianę części;
- konfigurację części w lokalizacji Klienta;
- coroczną inwentaryzację fizyczną;
- odbiór części po upływie Okresu Asysty.

Klient dokonujący zakupu Usługi części zamiennych z dostawą do lokalizacji Klienta:

- zapewni bezpieczne miejsce przeznaczone do przechowywania części oznaczonych jako „Własność Oracle”. Klient zapewni, że (i) dostęp do takiej zastrzeżonej strefy będzie miał wyłącznie personel Klienta biorący bezpośredni udział w dostawie i odbiorze części, oraz (ii) pomieszczenia magazynowe Klienta są chronione przed dostępem nieupoważnionych osób i środków transportu;
- zapewni osobę do kontaktu po stronie Klienta;

W celu nabycia usługi części zamiennych z dostawą do lokalizacji Klienta, Klient jest zobowiązany do utrzymania usługi asysty technicznej Premier dla Systemów.

Oracle zatrzymuje tytuł własności do części, chyba że i do czasu gdy taka część zostanie wymieniona z częścią uszkodzoną lub wadliwą i zainstalowana na platformie sprzętowej. Jednocześnie, wraz z przeniesieniem na Klienta tytułu własności do części, tytuł własności do identycznej uszkodzonej lub wadliwej części zostaje przeniesiony na Oracle.

W przypadku wznowienia Usługi części zamiennych z dostawą do lokalizacji Klienta, opłata za takie wznowione usługi zostanie naliczona w oparciu o cennik Usług części zamiennych z dostawą do lokalizacji Klienta obowiązujący w chwili wznowienia. Umowne ograniczenia opłat za usługi asysty technicznej nie mają zastosowania odnośnie opłat za Usługi części zamiennych z dostawą do lokalizacji Klienta, chyba że umowa z Klientem zawiera wyraźne odmienne postanowienia.

Usługa Help Desk i Monitorowanie dla Oracle Hospitality Cruise

W przypadku zamówienia usługi Help Desk i Monitorowanie dla Oracle Hospitality Cruise Oracle będzie świadczyć usługę Help Desk and Monitoring dla Oracle Hospitality Cruise w sposób opisany w dokumencie dostępnym tutaj.

Usługi Zaawansowanej Asysty Technicznej (Advanced Customer Support)

W przypadku nabycia którejkolwiek z następujących usług Zaawansowanej Asysty Technicznej, Oracle będzie świadczyć usługi zgodnie z opisami usług zawartymi w dokumencie Opisy Usług ACS (ang. ACS Service Descriptions) opublikowanym na stronie www.oracle.com/contracts:

- Asysta dla Krytycznych Systemów Biznesowych Oracle (ang. Oracle Business Critical Service for Systems) (dla Klientów, którzy zawarli umowę przed 5 czerwca 2020 r.)
- [Priorytetowa Asysta Techniczna Oracle](#) (ang. Oracle Priority Support)
- Priorytetowa Asysta Techniczna Oracle dla Systemów (ang. Oracle Priority Support for Systems) (tylko dla Systemów)
- [Priorytetowa Asysta Techniczna dla Rozwiązań Oracle Hotel, Oracle Food and Beverage](#) (ang. Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage)
- [Priorytetowa Asysta Techniczna Oracle Support Advantage](#) (ang. Oracle Priority Support Advantage)
- [Priorytetowa Asysta Techniczna Oracle Support Connected](#) (ang. Oracle Priority Support Connected)
- [Funkcjonalna Pomoc Oracle dla Oracle Retail i Hospitality](#) (ang. Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality)
- Standardowe Instalacje Systemu Oracle:
 - [Standardowa Instalacja Systemu Oracle \("OSSI"\) – Załącznik Usług Podstawowych](#) (ang. Oracle Standard System Installation ("OSSI") - Basic Service Exhibit)
 - [Standardowa Instalacja Systemu Oracle \("OSSI"\) z Załącznikiem Usług Audytu Lokalizacji](#) (ang. Oracle Standard System Installation ("OSSI") with Site Audit Services Exhibit)
 - [Standardowa Instalacja Systemu Oracle \("OSSI"\) bez Załącznika Usług Audytu Lokalizacji](#) (ang. Oracle Standard System Installation ("OSSI") without Site Audit Services Exhibit)
- [Standardowa Instalacja Oprogramowania i Konfiguracja Systemów](#) (ang. Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems)
- [Usługi Konfiguracji Systemów Zintegrowanych Oracle](#) (ang. Oracle Engineered Systems Configuration Services)
- [Przegląd Gotowości Systemów przed Wejściem w Fazę Produkcyjną](#) (ang. Oracle Preproduction Readiness Review for Systems Service) lub [Przegląd Gotowości Systemów przed Wejściem w Fazę Produkcyjną dla usług Platinum](#) (ang. Oracle Preproduction Readiness Review for Oracle Platinum Services)
- [Usługi Asysty Technicznej dla Systemów Oracle w Fazie Uruchamiania](#) (ang. Oracle Go-Live Support for Systems Service) lub [Usługi Asysty Technicznej dla Systemów Oracle w Fazie Uruchamiania dla Usług Platinum](#) (ang. Oracle Go-Live Support for Oracle Platinum Services)
- [Usługa Oracle Instalacji Podzespołów Wymienialnych przez Klienta](#) (ang. Oracle Customer Replaceable Unit Installation Service).

Usługi Profesjonalne Oracle Tekelec

W przypadku nabycia przez Klienta którejkolwiek z Usług Profesjonalnych Tekelec wskazanej w zestawieniu poniżej, Oracle będzie świadczyć usługi opisane w dokumencie Opisy Usług Tekelec Professional (ang. [Tekelec Professional Services Descriptions](#)).

- Oracle Communications Hardware Engineering Site Survey – Per Node Per Site
- Oracle Communications Hardware Installation – Per DC Frame or DC Application Frame enclosure extension
- Oracle Communications Hardware Installation – Per AC Frame
- Oracle Communications DC Hardware Extension Installation – Per Frame – Rack mount server and Shelf additions

- Oracle Communications Hardware Extension Installation – AC or DC Blade Server/Eagle Card/Switches – Per 16 cards/switches per site
- Oracle Communications AC Hardware Extension Installation – Per Frame – Rack mount servers and AC enclosure additions

6. INTERNETOWE SYSTEMY ASYSTY TECHNICZNEJ

My Oracle Support

Serwis My Oracle Support jest internetowym systemem asysty technicznej Oracle dla sprzętu komputerowego i systemów. Dostęp do My Oracle Support podlega [Warunkom Korzystania z Portalu Oracle Support](#) (ang. *Oracle Support Portal Terms of Use*). Warunki te mogą ulec zmianie według uznania Oracle. Do korzystania z serwisu My Oracle Support uprawnione są jedynie wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktów technicznych.

Oracle Unbreakable Linux Network

Dostęp do serwisu Oracle Unbreakable Linux Network wchodzi w skład Usług Asysty Technicznej Premier Support dla Systemów (ang. *Oracle Premier Support for Systems*) i Usług Asysty Technicznej Premier Support dla Systemów Operacyjnych (ang. *Oracle Premier Support for Operating Systems*).

7. NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE W CELU ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ

Oracle może udostępnić narzędzia do komunikacji i współpracy (*collaboration tools*), (np. narzędzia umożliwiające za zgodą Klienta uzyskanie przez Oracle dostępu do jego systemów sprzętowych (np. Oracle Shared Shell dla sprzętu)) oraz programy narzędziowe (np. narzędzia pomagające w zbieraniu i przesyłaniu danych konfiguracyjnych (np. Automatyczne Zgłoszenia Serwisowe)) mające pomóc w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów. Narzędzia te podlegają licencji w ramach warunków korzystania z serwisu [Oracle Support Portal Terms of Use](#) (ang. *My Oracle Support Terms of Use*) i mogą mieć do nich zastosowanie dodatkowe warunki doręczone łącznie z narzędziami. Niektóre ze wspomnianych narzędzi zostały zaprojektowane w celu gromadzenia danych dotyczących konfiguracji sprzętu i środowiska komputerowego Klienta („narzędzia do eksploracji danych”) (*data tools*). Narzędzia te nie mają dostępu do, nie gromadzą ani nie przechowują danych osobowych (za wyjątkiem danych osoby do kontaktu w sprawach asysty technicznej) lub plików zawierających dane handlowe, znajdujących się w środowisku komputerowym Klienta. Wykorzystywanie wspomnianych narzędzi oznacza wyrażenie zgody na przekazywanie informacji do Oracle w celu świadczenia reaktywnych i pro aktywnych usług asysty technicznej. Ponadto, Oracle może wykorzystywać narzędzia do eksploracji danych w celu zarządzania katalogiem (portfolio) produktów Oracle Klienta, zapewnienia zgodności licencji oraz usług, jak również na potrzeby opracowywania korzystniejszych ofert produktów i usług.

Niektóre narzędzia mogą być zaprojektowane do automatycznego łączenia, stałego lub w interwałach; w takim przypadku Klient może nie otrzymywać odrębnych powiadomień o każdym połączeniu. Klient odpowiada za utrzymanie bramki telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez narzędzia do przekazywania danych do Oracle. Korzystanie z powyższych narzędzi jest dobrowolne, jednakże odmowa korzystania z narzędzi może ograniczyć możliwości świadczenia przez Oracle usług asysty dla Klienta. Dostępność narzędzi może być ograniczona dla wybranych produktów.

Więcej informacji o niektórych narzędziach stosowanych obecnie przez Oracle do świadczenia usług asysty technicznej, gromadzonych danych i ich wykorzystaniu zamieszczono w Globalnych procedurach bezpieczeństwa w świadczeniu asysty technicznej dla Klienta (ang. Global Customer Support Security Practices) oraz w serwisie My Oracle Support. Dodatkowe informacje o narzędziach i ich dostępności można również uzyskać kontaktując się ze swoim lokalnym przedstawicielem handlowym lub lokalnym biurem świadczącym usługi asysty technicznej dla Klienta.

Jeżeli Oracle wyraźnie zastrzeże w dokumentacji narzędzia, zasadach świadczenia usług asysty technicznej, zamówieniu lub pliku informacyjnym readme, że narzędzie jest oferowane na podstawie odrębnych warunków licencyjnych („Odrębne Warunki”), wówczas to te Odrębne Warunki regulują dostęp Klienta do narzędzia i możliwość używania narzędzia przez Klienta. Wbudowane oprogramowanie dostawcy zewnętrznego, lub oprogramowanie zewnętrzne, licencjonowane na podstawie Odrębnych Warunków (np. Mozilla i LGPL), może wymagać dostępu lub użycia narzędzi zgodnie z dokumentacją lub plikiem informacyjnym readme dla tych narzędzi. Prawa Klienta do używania narzędzia lub oprogramowania licencjonowanego na Odrębnych Warunkach nie będą w żaden sposób ograniczone ani zmienione umową zawartą przez Klienta z Oracle.

Automatyczne Zgłoszenie Serwisowe

Automatyczne Zgłoszenie Serwisowe (*Auto Service Request* – „ASR”) umożliwia produktom Oracle z włączoną usługą ASR automatycznie wysyłać zgłoszenie serwisowe w razie wystąpienia określonej usterki sprzętowej do Oracle w drodze przesyłania informacji telemetrycznych dotyczących określonych usterek. Jeśli produkt sprzętowy z włączoną usługą ASR jest objęty serwisem, w imieniu Klienta zostanie uruchomione zgłoszenie serwisowe. Określone usterki sprzętowe wykrywane przez usługę ASR różnią się w zależności od typu produktu, jego wersji oraz systemu operacyjnego. Nie wszystkie usterki sprzętowe są wykrywane, a informacje o nich przesyłane do Oracle. Oracle może zmienić zakres wykrywania usterek przez usługę ASR w dowolnym momencie i bez uprzedniego powiadomienia Klienta.

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

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

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

Świadcząc usługi asysty technicznej, Oracle ma obowiązek przestrzegać obowiązujących administracyjnych, fizycznych, technicznych i innych środków bezpieczeństwa opisanych w Globalnych [Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty dla Klientów](#) (ang. Global Customer Support Security Practices). Globalne Praktyki Bezpieczeństwa Usług Asysty dla Klientów podlegają zmianom

wedle wyłącznego uznania Oracle. Niemniej jednak Oracle nie zmniejszy w istotnym stopniu poziomu bezpieczeństwa Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty Technicznej dla Klientów w okresie świadczenia tych usług asysty technicznej. Zaleca się, aby Klient okresowo zapoznawał się ze zmianami w Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty Technicznej dla Klientów. Aby zapoznać się z wprowadzonymi zmianami, prosimy o odwołanie się do [Zestawienia Zmian](#) (PDF).

Należy pamiętać, że w ramach usług i systemów globalnej asysty technicznej nie uwzględniono nadzwyczajnych systemów środków kontroli bezpieczeństwa lub prywatności, które mogą być wymagane do przechowywania lub przetwarzania niektórych rodzajów danych wrażliwych. Klient ma obowiązek upewnić się, że nie udostępnia żadnych danych wrażliwych, takich jak chronione dane dotyczące zdrowia lub kart płatniczych, które wymagają zastosowania środków kontroli bezpieczeństwa i prywatności w zakresie większym lub innym niż określony w [Globalnych Praktykach Bezpieczeństwa Usług Asysty dla Klientów](#). Informacje dotyczące usuwania wprowadzonych danych wrażliwych są dostępne w serwisie *My Oracle Support* w dokumencie oznaczonym [Doc ID 1227943.1](#).

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

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

9. DEFINICJE POZIOMÓW WAŻNOŚCI ZGŁOSZEŃ

Klienci mogą składać zgłoszenia serwisowe dotyczące platform sprzętowych klienta objętych usługami asysty technicznej online w internetowych serwisach asysty technicznej Oracle lub telefonicznie. Poziom Ważności zgłoszenia serwisowego jest określany przez Klienta i Oracle przy zastosowaniu następujących kryteriów:

Poziom Ważności 1

Platformy sprzętowe Klienta objęte asystą techniczną całkowicie przestały działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w ich działaniu, że Klient nie może normalnie pracować, ponieważ programy

całkowicie nie działają. Funkcjonowanie tych programów ma dla przedsiębiorstwa znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji.

Zgłoszenie serwisowe o poziomie ważności 1 dotyczy jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji:

- uszkodzenia danych;
- niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej;
- zawieszenia się systemu powodującego niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu;
- awarii systemu, powtarzającej się po próbie ponownego jego uruchomienia;
- usterka funkcyjna systemu powoduje utratę danych lub uniemożliwia stabilne działanie systemu;
- usterka systemu powoduje restartowanie, zawieszenie lub obciążenie krytycznych aplikacji.

O ile nie określono inaczej, Oracle dołoży należytych starań, aby reagować na zgłoszenia serwisowe o Poziomie Ważności 1 w ciągu jednej (1) godziny. Dla czasów reakcji w odniesieniu do Asysty Technicznej Premier Support dla Oracle Communications EAGLE prosimy zapoznać się z zapisami rozdziału Asysta Techniczna Premier Support dla Oracle Communications EAGLE powyżej. Dla czasów reakcji w odniesieniu do Asysty Technicznej Premier Support dla Oracle Communications Network prosimy zapoznać się z zapisami rozdziału Asysta Techniczna Premier Support dla Oracle Communications Network powyżej.

O ile nie postanowiono inaczej, Oracle świadczy całodobową asystę techniczną dla zgłoszeń serwisowych o Poziomie Ważności 1 dla systemów sprzętowych objętych asystą techniczną (dział OSS będzie pracować przez całą dobę i przez wszystkie dni w tygodniu do momentu rozwiązania problemu) podczas gdy Klient angażuje się aktywnie współpracując z OSS w celu rozwiązania zgłoszenia serwisowego o Poziomie Ważności 1. Przez cały ten czas klienci muszą zapewnić pracownikom OSS dostęp do osób do kontaktu, w lokalizacji Klienta lub za pośrednictwem telefonu, które będą udzielać pomocy przy zbieraniu danych, testowaniu i instalowaniu poprawek. Przy nadawaniu zgłoszeniom serwisowym Poziomu Ważności 1, należy zachować szczególną rozagę tak, aby w sytuacjach naprawdę poważnych Oracle mogła udostępnić konieczne zasoby.

Poziom Ważności 2

Działanie programu jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; ograniczone lub nie działające funkcjonalności w sposób znaczny wpływają na działanie aplikacji; i aplikacje często przestają działać, ale dane nie zostają utracone; korzystanie z programu jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.

Poziom Ważności 3

Działanie programu jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji programu.

Poziom Ważności 4

Klient prosi o informacje na temat oprogramowania, o jego rozszerzenie lub wyjaśnienie treści dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w działaniu oprogramowania. Program działa poprawnie. Problem nie wywiera negatywnego wpływu na działanie systemu

10. ZAKŁADANY CZAS REAKCJI ASYSTY TECHNICZNEJ DLA PRODUKTÓW SPRZĘTOWYCH ŚWIADCZONEJ W LOKALIZACJI KLIENTA

O ile nie zapisano inaczej, zakładany czas reakcji asysty technicznej dla produktów sprzętowych został określony poniżej. Zakładany czas reakcji dla Sun Ray Clients, bez względu na Poziom Ważności zgłoszenia, jest ograniczony do Wymiany Części Kluczowych z dostawą następnego dnia roboczego do lokalizacji Klienta. Zakładane czasy reakcji dla (i) sprzętu komputerowego odpowiedniego dla usług Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications EAGLE lub usług Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications Network oraz (ii) sprzętu komputerowego Tekelec BNS i PIC), bez względu na poziom ważności, są ograniczone do Rozszerzonej Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego (ang. *Advanced Parts Exchange*) z wysyłką takiej części zamiennnej w ciągu 48 godzin do lokalizacji Klienta, po potwierdzeniu przez Oracle, że wymiana takiej części sprzętowej jest konieczna. Zakładane czasy reakcji dla produktów sprzętowych Oracle Talari oraz Oracle Acme Packet, które są wyłączone i nie kwalifikują się do objęcia usługą Asysty Technicznej dla Oracle Communications Network, niezależnie od poziomu ważności, są ograniczone do Rozszerzonej Usługi Wymiany Podzespołów z dostawą do lokalizacji Klienta w następnym dniu roboczym. Więcej informacji na temat wyłączonych produktów Oracle Acme Packet można znaleźć w punkcie Usługa Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Communications Network. Zakładane czasy reakcji dla usług Asysty Technicznej Oracle Premier dla Oracle Retail and Hospitality i Rozszerzonej Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Oracle dla Retail and Hospitality (i) na statku lub innej jednostce pływającej, niezależnie od Poziomu Ważności, są ograniczone do Wymiany Istotnych Podzespołów z wysyłką części zamiennych w ciągu 48 godzin od czasu otrzymania przez Oracle nieprawidłowo działającego sprzętu komputerowego oraz (ii) w kraju wyspiarskim, niezależnie od Poziomu Ważności, są ograniczone do Wymiany Istotnych Części z wysyłką części zamiennych w ciągu 48 godzin od czasu otrzymania przez Oracle informacji o nieprawidłowym działaniu sprzętu komputerowego. Z zastrzeżeniem postanowień w poprzednim zdaniu zakładany czas reakcji dla Rozszerzonej Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego Retail and Hospitality, niezależnie od Poziomu Ważności, jest ograniczony do Rozszerzonej Usługi Wymiany Podzespołów Sprzętu Komputerowego (ang. *Advanced Parts Exchange*) następnego dnia roboczego do lokalizacji Klienta.

Lista centrów pomocy znajduje się w załączonym dokumencie „[Oracle Service Locations](#)” (PDF).

Poziom Ważności 1

Jeśli Oracle, według własnego uznania, stwierdzi zasadność udzielenia asysty technicznej w lokalizacji Klienta, inżynier skierowany przez Oracle dojeżdża na miejsce zasadniczo w poniżej wskazanym czasie:

- W ciągu 2 godzin: Objęta usługą platforma sprzętowa Klienta znajduje się w zasięgu 25 mil/40 km od wyznaczonego miejsca wykonania usługi asysty Oracle.

- W ciągu 4 godzin: Objęta usługą platforma sprzętowa Klienta znajduje się w zasięgu 26-49 mil/41-79 km od wyznaczonego miejsca wykonania usługi asysty Oracle.
- Następnego dnia: Objęta usługą platforma sprzętowa Klienta znajduje się ponad 50 mil/80 km od wyznaczonego miejsca wykonania usługi asysty Oracle.

Poziom Ważności 2

Jeśli Oracle, według własnego uznania, stwierdzi zasadność udzielenia asysty technicznej w lokalizacji Klienta, inżynier skierowany przez Oracle dojeżdża na miejsce zasadniczo w poniżej wskazanym czasie. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w lokalnych godzinach pracy.

- W ciągu 4 godzin: Objęta usługą platforma sprzętowa Klienta znajduje się w zasięgu 25 mil/40 km od wyznaczonego miejsca wykonania usługi asysty Oracle.
- W tym samym dniu roboczym: Objęta usługą platforma sprzętowa Klienta znajduje się w zasięgu 26-49 mil/41-79 km od wyznaczonego miejsca wykonania usługi asysty Oracle.
- Następnego dnia roboczego: Objęta usługą platforma sprzętowa Klienta znajduje się ponad 50 mil/80 km od wyznaczonego miejsca wykonania usługi asysty Oracle.

Poziom Ważności 3

Jeśli Oracle, według własnego uznania, zdecyduje o zasadności asysty w lokalizacji Klienta, inżynier wysłany przez Oracle przyjedzie do lokalizacji Klienta zasadniczo następnego dnia roboczego, od upływu godzin pracy lokalnego centrum pomocy lub w innym uzgodnionym terminie (np. w uprzednio wyznaczonym terminie wizyty konserwacyjnej).

Uwaga:

Dla niektórych platform sprzętowych objętych usługą, ze względu na ich położenie geograficzne, świadczenie usługi w lokalizacji Klienta może być niedostępne lub wymagać dodatkowych opłat lub skutkować wydłużeniem czasu reakcji dla zgłoszeń o Poziomie Ważności 1, Poziomie Ważności 2 i Poziomie Ważności 3. Oracle zastrzega sobie prawo do dostosowania, według własnego uznania, czasu reakcji dla zgłoszeń żądania asysty technicznej w lokalizacji Klienta o Poziomie Ważności 1, Poziomie Ważności 2 i Poziomie Ważności 3 lub pobierania dodatkowych opłat ze względu na lokalizację platform sprzętowych objętych usługą. Wszystkie czasy reakcji mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Oracle. Klient powinien skontaktować się z przedstawicielem handlowym Oracle w celu uzyskania szczegółowych informacji na temat dostępności usługi dla platform sprzętowych objętych usługą.

11. INFORMACJE KONTAKTOWE

Numery telefoniczne i informacje kontaktowe można znaleźć w serwisie internetowym Oracle dotyczącym asysty technicznej pod adresem [tutaj](#).