

MŰSZAKI LEÍRÁS

I. Oracle szoftver support szolgáltatás

A Szolgáltató az Oracle terméktámogatási életciklusának Premier támogatási szakaszában megjelenő programverziókhoz szoftverfrissítési és licenctámogatást biztosít a Megrendelő részére, amely a következő elemeket tartalmazza:

- programfrissítések, hibajavítások, biztonsági értesítések és kritikus programjavítások
- az adótörvények, valamint a hatósági szabályozás és előírások változásait követő frissítések (az elérhetőség országonként és/vagy programonként változhat)
- frissítő parancsfájlok (az elérhetőség programonként változhat)
- az Oracle által időközönként kibocsátott fő termék- és technológiaverziók, amelyek általános karbantartási verziókat, válogatott funkcióspecifikus verziókat és a dokumentációk frissítéseit tartalmazhatják
- technikai segítségkérések fogadása és nyújtása a hét minden napján, a nap 24 órájában
- hozzáférés a My Oracle Support, Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk vagy Onyx nonstop webes ügyfélszolgálati rendszerekhez, egyéb rendelkezés hiányában beleértve a technikai problémák online bejelentésének lehetőségét
- a MySQL Classic Edition Annual Subscription, a MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, a MySQL Enterprise Edition Annual Subscription vagy a MySQL Standard Edition Annual Subscription (a továbbiakban: „MySQL előfizetés”) jelenlegi engedélyesei igénybe vehetik a Szoftverfrissítési és licenctámogatást (SULS) a MySQL Community Edition vonatkozásában*, azzal a különbséggel, hogy a MySQL Community Edition esetében a SULS nem terjed ki semmilyen frissítésre. A MySQL Community Edition esetenként nem tartalmazza a MySQL előfizetésben található programok minden szolgáltatását és funkcióját. (*A Community Edition a GPL licenc alapján licencelt MySQL-t jelöli.)
- az Oracle VM VirtualBox Enterprise esetében a Szoftverfrissítési és licenctámogatás (SULS) kizárólag az itt megadott platformokra korlátozódik. Nem áll rendelkezésre SULS az Oracle VM VirtualBox Enterprise kísérleti jellegű funkcióihoz, amelyet az itt található Oracle VM VirtualBox felhasználói kézikönyv határoz meg.
- hozzáférés a Platina Szolgáltatásokhoz a következő leírás szerint:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- a MICROS Systems programok esetében a webes támogatás a következő rendszereken keresztül érhető el: Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk vagy Onyx. A PhaseForward programok esetében a webes támogatás az alábbiak

szerint érhető el. Minden más Oracle program esetében a webes támogatás a My Oracle Support webhelyen keresztül vehető igénybe.

- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

Az Audit Vault és a Database Firewall program esetében (korábban: a Database Firewall és a Database Firewall Management Server program) a Szoftverfrissítési és licenctámogatás a következő elemeket tartalmazza:

- a fentiekben ismertetett Szoftverlicenc-frissítés és támogatás;
- nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz;
- hardvertanúsítás;
- üzleti szempontból ésszerű erőfeszítések megtétele a hibajavítások visszaportolására az Oracle által kiadott Oracle Linux programokba az adott Oracle Linux program következő verziója általánosan elérhetővé válásától számított 6 (hat) hónapos időszakban, a <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html> címen elérhető visszaportolási menetrend (Backport Schedule) alapján.

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

- programfrissítések, hibajavítások, biztonsági értesítések és kritikus programjavítások
- technikai segítségkérések fogadása a szokásos munkaidőben;
- a technikai segítségkérések online bejelentésének lehetősége a következő hivatkozás alatt meghatározott feltételek mellett:
<http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.

II. Oracle Consulting Expert Services konzultációs szolgáltatás

- programfrissítések, program- és hibajavítások, biztonsági javítások és biztonsági figyelmeztetések;
- kritikus hibajavítások Oracle Linux operációs rendszerhez;
- frissítési eszközök;
- szakmai állásfoglalás nyújtása a Megrendelő által beszerezni kívánt, harmadik féltől származó új termékkel, illetve verzióval való együttműködésről;
- fő termék- és technológiaverziók firmware-ekhez és rendszerszoftverekhez, amelyek tartalmazzák az általános karbantartási verziókat, a válogatott funkcióspecifikus verziókat és a dokumentációk frissítéseit;
- helyszíni hardvertámogatás az Oracle szerver- és tárolórendszereihez;

- javasolt helyszíni rendszermódosítási beavatkozások (Field Change Orders);
- szervizkérelmek fogadása a hét minden napján, a nap 24 órájában;
- hozzáférés a „My Oracle Support” nonstop webes technikai támogató rendszerhez, beleértve a szervizkérelmek online naplózásának lehetőségét;
- nonstop hozzáférés az Oracle Unbreakable Linux hálózathoz;
- hardvertanúsítási szolgáltatás;
- az üzleti szempontból ésszerű erőfeszítések megtétele a hibajavítások vagy Oracle VM programok vonatkozásában, a <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html> címen elérhető visszajáratási menetrend (Backport Schedule) alapján;
- az Oracle Enterprise Manager Ops Center programcsomag használati joga (az Oracle Enterprise Manager Ops Center programcsomag a következő hivatkozáson keresztül érhető el és tölthető le:
<http://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>);
- hozzáférés a Platina Szolgáltatásokhoz a következő leírás szerint:
<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- nem technikai jellegű ügyfélszolgálat a szokásos munkaidőben.