

ORACLE公司标准产品支持服务项目:

1. 热线电话服务 (每周7天, 每天24小时)

- a) 热线支持电话 800-810-0365, 800-810-0366
- b) 每周7天, 每天24小时全球支持中心全年无休电话咨询, 帮助客户咨询问题解决之道、报告产品瑕疵、询问文件说明, 以及寻求技术指导, 满足您业务发展的需要。
- c) 中国支持中心为您在周一至周五(8:30-18:00)提供技术支持服务。在此工作时间之外, 我们的系统会将电话转接到海外该时间段内仍在运作的全球支持中心。您可以通过全球支持中心来解决您的问题。
- d) Oracle技术专家直接同客户对话, 帮助解决客户提出的疑难问题。

2. 软件产品的升级

- a) 服务期内的用户享有对所购买软件产品升级的权力。乙方将根据用户的申请免费提供当前支持的具有新增功能的升级软件产品、主要维护版本的升级软件产品以及软件修补包的介质。

3. 软件许可权转移的权利

- a) 用户享有对所购买的软件许可权(license)进行转移的权利, 以保护客户现有的投资, 即可将Oracle产品移植到其它操作系统平台上, 同时旧平台上的Oracle 产品停止使用并无需支付新平台的介质费用。

4. Oracle电子服务 My Oracle Support

- a) My Oracle Support是Oracle全球客户支持中心, 面向全球Oracle 客户提供的基于 WWW 的24小时免费电子支持服务。My Oracle Support主要包括:
 - 我的主页: 用户能定制其My Oracle Support 帐户的个人主页, 只接收想接收的信息及与其个人主页相关的主动电子邮件等。
 - 技术库: 可访问安装帮助、版本通知、热点话题、问题和解决方案文章和文档等信息。
 - 技术论坛: 用户能将问题公布给技术支持工程师或用户团体, 分享和交流信息与经验。
 - 用户管理: 使用户能访问最新的联系信息, 添加和删除支持服务认证号码, 查看使用相同支持服务认证号码注册的其它用户, 定制用户的 My oracle 帐户, 修改口令和查看许可证信息等。
 - 产品生命周期: 提供最新的产品版本信息、产品支持信息、产品可用性、认证、技术警报和产品支持终止信息。
 - 补丁程序: 用户可以通过My Oracle Support下载补丁程序(patch)。
 - SR: 用户能通过My Oracle Support 联机生成、更新和关闭SR, 并查看SR管理报告。
 - Bugs: 可帮助用户查询问题数据库。
 - 信息库检索: 允许全文本查询检索My Oracle Support 信息库中的所有内容, 包括论坛张贴文章和问题数据库。
 - 配置支持管理器的使用: 有效地帮助客户使其业务免受重大系统问题的影响: 简化配置管理; 加快问题的解决速度; 可预见问题的预警通知和系统性能优化。
- b) 注册并使用My Oracle Support : 用户可访问下列地址, 使用客户服务认证号码(CSI)进行My Oracle Support的注册, 得到用户名和口令, 然后即可使用。My Oracle Support Web地址: <http://support.oracle.com>
* My oracle support 网站提供一系列系统自我检测, 配置以及健康检查工具, 收集关于应用程序技术环境、数据和配置等完整和准确的信息, 预先识别现有和潜在的问题, 并提出优化意见, 达到提前预防/解决问题的目的。

5. Oracle技术通讯

- a) Oracle 技术通讯是 Oracle 中国公司支持服务部出版的中文季刊。主要包括 Oracle 技术动态、产品使用技巧、疑难问题解答、产品最新版本信息、新闻等。每期技术通讯出版后, 将邮寄给所有服务期内用户。

6. Oracle技术研讨会

- a) 客户可以参加在北京、上海、广州、成都各办事处举办的 Oracle 技术研讨会。研讨会的目的是加强 Oracle 和客户之间的沟通, 并帮助客户了解和掌握 Oracle 最新技术、产品使用技巧、系统维护管理方法、软件工具等多种内容。同时, 在研讨会中, Oracle 技术专家将现场解答客户提出的各类技术问题, 包括数据库服务器产品、开发工具、应用服务器及应用产品等。