



# Software Maintenance & Support Services

## Primaned Support

### Oracle Primavera

22 februari 2024





<b>English</b>	<b>3</b>
Introduction .....	3
Disclaimer.....	3
Primaned Support Services .....	4
Oracle – Licensing .....	5
Oracle – Maintenance & Support .....	7
Oracle Primavera – New Releases & Patches .....	9
<b>Nederlands</b>	<b>10</b>
Introductie .....	10
Disclaimer.....	10
Primaned Support Diensten.....	11
Oracle – Licenties .....	12
Oracle – Onderhoud & Ondersteuning.....	15
Oracle Primavera – Nieuwe Releases & Patches .....	17
<b>Deutsch</b>	<b>18</b>
Einführung.....	18
Haftungsausschluss.....	18
Primaned Support Dienstleistungen .....	19
Oracle – Lizenzen .....	20
Oracle – Wartung & Support.....	22
Oracle Primavera – Neue Versionen & Patches.....	24



## ENGLISH

### Introduction

Primaned Support is your primary support service desk for industry-leading Project Controls software-tools. Primaned has more than 25 years of experience in the business of project controls. Not only within software and training, but also project staffing, implementation and consultancy.

Oracle Primavera software-solutions have been a main product in our portfolio since the start of the Primaned-organisation. In recent years the portfolio has been extended with additions like PMWeb and Safran, complementing the growing demand in specific and tailored project controls solutions.

An important cornerstone of the Primaned organisation has always been our support department of these software-products. Both supporting the IT-technical aspects as the supplied functionality to end-users.

This document describes the maintenance and support arrangements and services for the different software-solutions with suppliers and through Primaned.

### Disclaimer

The information contained in this document relies on policies and procedures stated by suppliers. Primaned tries to keep this document as up-to-date much as possible, however Primaned cannot be held accountable for changes suppliers apply to their policies and agreements and the functionality of the software.

When in doubt, please also contact your Primaned account manager to get the latest information around licensing, support & maintenance and the agreements. Questions regarding software versions/patches and security can be directed to Primaned Support.



## Primaned Support Services

Primaned is the only third-party in the world officially authorized to provide Oracle Support for Oracle Primavera products, alongside the international English-language Oracle Global Customer Support. Through our years of support and product involvement, Primaned Support has gathered the knowledge and experience to support you locally answering and relaying:

- Technical questions or incidents,
- Security related queries,
- Minor functional or (potentially) bug-related questions.

### Primavera-solution and backbone software supplied

All Oracle Primavera-related solutions with a valid 'Oracle Support & Maintenance'-agreement are supported, including backbone software supplied as part of the solution (for example web- or report server applications). Primaned can only support installations and configurations that have been identified by Oracle as being a 'Tested Configuration'. The 'Tested Configurations'-documentation can be supplied on demand. Contact Primaned Support for more information.

Support is supplied in English, Dutch or German. The latter is currently supplied through 2<sup>nd</sup> line consultants, which might cause some delay in response.

### Primaned Servicedesk

Primaned Support can be contacted through the Primaned Servicedesk.

#### Primaned Servicedesk

<b>Available on</b>	Monday to Friday, excluding public holidays in The Netherlands
<b>Opening hours</b>	09:00 – 17:00 CET
<b>Telephone</b>	+31 (0)10 - 28 62 158
<b>E-mail</b>	support@primaned.com

The Primaned Servicedesk uses a ticketing system in which your queries are tracked. Insight can also be made available to authorised users. Primaned is ISO9001 and ISO27001 certified. All shared information is treated as confidential and retainment is taken into account. Queries about security and data protection can be answered by the Primaned Servicedesk.

### Single-point-of-contact

Project controls software implementations can have a lot of different end-users in your organisation. Primaned Support therefor requests to minimize the number of contacts per organisation/customer as much as possible. Typically System Administrators (usually from a functional) serve as a single-point-of-contact to Primaned Support, smoothing out communications between both organisations.



### **Relaying queries and issues to Oracle Global Customer Support and Development**

Primaned Support may be authorised to relay queries to Oracle Global Customer Support on behalf of you (approval required). This gives Primaned Support the possibility to raise attention to your specific, technical issues and act as a liaison between you and the supplier. The technical expertise of Primaned Support allows for a more efficient and faster resolution of Service Requests to the supplier. Primaned Support has a long history with Oracle Support and also has other (escalation) channels available besides regular first line Oracle Support.

### **Additional Services**

Besides (remote) support Primaned can also supply additional technical IT-installation services and Service Level Agreement for functional queries and management of Oracle Primavera-solutions implemented in your organisation.

## **Oracle – Licensing**

When purchasing licenses from Oracle the landscape and processes can be a little daunting.

This document focuses on on-premises implementations and mostly on Oracle Primavera P6. Information about other Oracle (Primavera) applications can be obtained through your Primaned account manager, however general Oracle-specific elements like TOMA (Transactional Oracle Master Agreement) and CSI-numbers will probably also apply for those.

### **Oracle Primavera P6**

When looking at Oracle Primavera P6 there are 2 different on-premises versions available:

- **Oracle Primavera P6 Professional**  
Consisting of the Microsoft Windows-application Oracle Primavera P6 Professional and a (centralised) Primavera-database. This environment is multi-user and is intended solely for project schedulers, with limited technical possibilities to integrate with other IT-systems.
- **Oracle Primavera P6 EPPM**  
The Oracle Primavera P6 EPPM (Enterprise Project Portfolio Management) software-suite consists of different applications all storing information in a centralized database. Using web-based applications users can access information and integrate with other IT-systems using (REST) API's. The Microsoft Windows-application Oracle Primavera P6 Professional is also an integral part of this suite. This type of Oracle Primavera P6-environment uses a multi-tier IT-architecture (application- and database servers).

It is not directly possible to trade Oracle Primavera P6 Professional licenses for Oracle Primavera P6 EPPM licenses. Only through extensive contact with Oracle and additional maintenance-fees (bridging missed fees) is this possible. Primaned advises customers to opt for the Oracle Primavera P6 EPPM license as much as possible in order to be future proof.





## Different licenses

Primavera P6 has the following basic licenses:

- **Named EPPM user**

Every user using data from Primavera P6 requires a Named EPPM User-license in order to be covered in the license agreement. This means every direct application user, but also stakeholders that use data enriched through Oracle Primavera applications. The latter can be quite extensive, so other means can be made available. For instance coverage using additional Web Services-licenses. Your Primaned account manager can help in getting more insight into number of licenses fit for your specific implementation.

A Named EPPM user allows a user to get access to:

- o Primavera P6 Professional,
- o Primavera P6 Web – Portfolios,
- o Primavera P6 Web – Projects,
- o Primavera P6 Web – Resources,
- o Primavera P6 Web – Reports,
- o Team Member.

Module access can be specified per user in the technical implementation, not the license.

- **Web Services**

Primavera Web Services are integration licenses with allow access to Primavera Data using IT-technical services (SOAP/REST API's). This license does not give front-end user access.

- **Team Member**

A specific type of end-user in the Primavera P6 EPPM suite is a 'Progress Reporter'. Using the 'Team Member'-application users can report progress and get insight in their tasks/activities. This specific license type can be added a separate number of Team Member only-licenses.

## Back-bone application licenses for Oracle Primavera

With the Primavera software some other back-bone application licenses are made available, like Oracle WebLogic and Oracle Analytics Server (formally known as BI Publisher). These supplies licenses are only limited for usage with Primavera-products. For example the Oracle Analytics Server license may only distribute reports through Primavera P6 EPPM and only use data from Primavera P6 EPPM and Oracle WebLogic may only host Primavera P6-related applications. Oracle Primavera licenses do not include Database-software licenses (except SQLite).

## Transactional Oracle Master Agreement (TOMA) & Primaned General Terms & Conditions

During the purchasing process the supplier Oracle requires a mutual agreement contract to be formalised. This agreement describes delivery and supply conditions, requirements and constraints and is leading in all contractually-related aspects. Without a TOMA between Oracle and the customer no licenses or support can be delivered by Oracle or Primaned.

Primaned also has its own General Terms & Conditions shared during the purchasing process. Questions about TOMA or Primaned General Terms & Conditions can be directed to [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com).



### **Oracle Customer Support Identifier (CSI-number)**

Licensing is registered using an Oracle Customer Support Identifier (CSI-number). Each individual CSI has a number of licenses associated with it. When purchasing additional licenses you will receive an additional, different CSI number.

## **Oracle – Maintenance & Support**

Oracle supplies additional services for software upkeep and support. Active 'Maintenance & Support'-agreement fees are usually derived as a percentage of the license-fee. Questions about the fees can be raised to your Primaned account manager or [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com). Active 'Maintenance & Support'-agreements supplies the following benefits to customers and Primaned as a partner:

### **Oracle Technical Support Services**

Oracle supplies a 24/7 Global Technical Support service to be available to customers, including a community forums and a technical knowledgebase. The latest version of the 'Policies'-documentation for the Oracle Support services can be found here:

<https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html>

Additional to the Oracle Support services Primaned provides an extra Support service which focusses more on your local and specific organisational needs as described earlier in this document. Primaned utilized the Oracle Technical Support Services as our 2<sup>nd</sup> line escalation process and therefore requires an active Maintenance & Support agreement to be in place between Oracle and the customer.

### **Supported Technical Platforms (on-premises installations and browser dependencies)**

Oracle develops and tests software on major platforms (hard- and software configurations). Releases are tested (technically and functionally) on different configurations. For these tested configurations Oracle can guarantee that the released software is fully functional. The Primaned Servicedesk can send you the Tested Configurations and (Minimal) System Requirements for each software release. Additionally, Oracle has policies in place regarding (web)browser technology. These can be found here:

<https://www.oracle.com/middleware/technologies/browser-policy.html>

If your configuration is not officially supported Primaned Support can assist in relaying requests to Oracle Support and Development.

### **Maintenance and Development**

In order to ensure the continued reliability and development of software an active Maintenance & Support agreement allows customers to receive updates of applications to resolve potentially identified security-issues or bugs in the software. Development of new features and products is also financed through the Maintenance & Support fees. New versions (Releases and Patches) are made available to customers with an active Maintenance & Support agreement.



### **Maintenance & Support agreement - Initial purchasing and renewal**

A new license requires the inclusion of 1 calendar year of Maintenance & Support to be included, starting on the day of purchase agreement.

Periodically Primaned proposes renewal (through invoices and proposals) of the Oracle Maintenance & Support agreements per CSI-number. Since each purchase (CSI) initially has its own start- and end-date maintenance periods can become misaligned. In order to align maintenance-periods, Primaned and Oracle can sometimes propose longer periods to streamline future administrative processes. Reactivation of the Maintenance & Support agreement can be done up to a maximum of one year after the contract expires and only retroactively from the expiration date of the last maintenance. Oracle works with a re-instatement fee for this.

Queries about invoices and maintenance periods can be raised to [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com).

### **Reduction in number of users within a contract**

If the number of users within the same contract number is reduced, a changed pricing for the annual maintenance and support agreement must be taken into account. Any discounts will lapse. Oracle uses the standard maintenance price per user applicable at that moment.

Enquiries about reducing the number of users can be directed to [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com).

### **Maintenance and support agreement - reactivation**

If the support agreement expires, a reinstatement fee will be charged. The reinstatement fee is calculated as follows: if the support agreement has expired, the reinstatement fee is 150% of the last annual support fee, which was paid for the relevant programme. This is possible up to one year after the expiration date. The reinstatement fee is calculated pro rata starting from the date the support had expired to the date of reactivation.

In addition to the reinstatement fee described above, it is mandatory to purchase (a minimum of) 12-month support and maintenance starting at the reactivation date. This support fee amounts to the previous support fee plus annual indexation. Renewal adjustments may be applied to the annual support fee described above.





## Oracle Primavera – New Releases & Patches

Oracle Primavera software-solutions are made available as both a cloud-based solution or an on-premises release. In this document we focus mainly on the on-premises releases. Information around cloud-based solutions can be obtained through your Primaned account manager or through Primaned Support (backed through Oracle Support).

### Main Releases and Patches

Oracle aims at making a new main (major) software release available once a year. Usually this is based on the latest stable December-version made available through Oracles cloud-solutions. The release for 2023 will be called '23.12'. When software or security-issues are identified these will be solved with the appropriate urgency by Oracle and made available through software patches.

Besides main (major) releases Oracle also delivers software patches to fix functional issues and errors. It could also be that tested configurations are changed, certifying new systems as supported platform.

Unofficially Oracle tries to release patches for Primavera P6 as follows:

- For the most current main release (for example R23.12) a patch is made available every month.
- Releases older than 1 and 2 years (so for example R22.12 and R21.12) receive a patch every 2 to 3 months.
- For older versions (still supported) a patch is released every 4 months or more.

When a (major) security-related issue has been recognised Oracle will attempt to resolve this in a latest patch as soon as possible. This patch builds on top of previous patches for the main release. The Primavera-software itself usually doesn't have security issues, however this can be different for the underlying backbone software (servers and application add-ons).

### Installation of Releases and Patches

Installing patches or upgrade to newer releases in your on-premises IT-environment is not part of the Maintenance & Support services, however advice and assistance can be obtained through Primaned Support services.

When Primaned performs an installation or upgrade of an on-premises environment the major release version is selected by the client and the latest available release patch is installed. Applying periodic updates of Primavera-related patches is solely on clients' discretion.

### Notifications and digital downloads

Notifications of new available patches or (CVE - Common Vulnerabilities and Exposures) security-related releases can be obtained through subscription by Oracle Global Customer Support or through Primaned Support. Please contact the Primaned Servicedesk or account manager for more information.

Releases & Patches can be made available through digital downloads. Primaned Support supplies an additional service in that you can request a digital distribution package up until the version you have been subscribed for Maintenance & Support. Contact the Primaned Servicedesk for more information or to request a digital download.



## NEDERLANDS

### Introductie

Primaned Support is uw primaire Support Servicedesk voor toonaangevende Project Controls softwaretools. Primaned heeft meer dan 25 jaar ervaring in de projectbeheerbranche. Niet alleen op het gebied van software en training, maar ook op het gebied van project inzet, implementatie en advies.

Oracle Primavera-softwareoplossingen zijn sinds het begin van de Primaned-organisatie een belangrijk product in ons portfolio. In de afgelopen jaren is het portfolio uitgebreid met toevoegingen, zoals PMWeb en Safran, die aansluiten bij de groeiende vraag naar specifieke en op maat gemaakte projectbeheeroplossingen.

Een belangrijke pijler van de Primaned-organisatie is altijd onze Support Servicedesk geweest voor deze softwareproducten. Zowel ondersteuning op het gebied van IT-technische aspecten als de geleverde functionaliteit aan eindgebruikers.

Dit document beschrijft de diensten en afspraken voor onderhoud en ondersteuning voor de verschillende softwareoplossingen met leveranciers en via Primaned.

### Disclaimer

De informatie in dit document is gebaseerd op beleid en procedures, zoals vermeld door leveranciers. Primaned probeert dit document zo actueel mogelijk te houden, maar Primaned kan niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen die leveranciers aanbrengen in hun beleid en overeenkomsten en de functionaliteit van de software.

Bij twijfel kunt u ook contact opnemen met uw accountmanager bij Primaned voor de laatste informatie over licenties, ondersteuning en onderhoud en de overeenkomsten. Vragen over softwareversies/ patches en beveiliging kunnen worden gericht aan Primaned Support.



## Primaned Support Diensten

Primaned is wereldwijd de enige externe partij die officieel gemachtigd is om Oracle Support te bieden voor Oracle Primavera-producten, naast de internationale Oracle Global Customer Support in de Engelse taal. Door onze jarenlange ondersteuning en betrokkenheid bij het product heeft Primaned Support de kennis en ervaring verzameld om u lokaal te ondersteunen bij het beantwoorden en doorgeven van:

- Technische vragen of incidenten,
- Beveiliging gerelateerde vragen,
- Kleine functionele of (mogelijk) bug gerelateerde vragen.

### Primavera-oplossing en bijbehorende software

Alle oplossingen die verband houden met Oracle Primavera met een geldige overeenkomst voor 'Oracle Support & Onderhoud' worden ondersteund, inclusief bijbehorende software die deel uitmaakt van de oplossing (bijvoorbeeld web- of rapportageservers). Primaned kan alleen ondersteuning bieden voor installaties en configuraties die door Oracle zijn geïdentificeerd als een 'Geteste Configuratie'. De documentatie van 'Geteste Configuraties' kan op aanvraag worden verstrekt. Neem contact op met Primaned Support voor meer informatie.

Ondersteuning wordt geleverd in het Engels, Nederlands of Duits. De laatste wordt momenteel geleverd door 2e lijns consultants, wat enige vertraging in de respons kan veroorzaken.

### Primaned Servicedesk

Primaned Support kan worden bereikt via de Primaned Servicedesk.

#### Primaned Servicedesk

<b>Beschikbaar van</b>	Maandag t/m vrijdag, m.u.v. nationale feestdagen in Nederland
<b>Openingstijden</b>	09:00 – 17:00 CET
<b>Telefoon</b>	+31 (0)10 - 28 62 158
<b>E-mail</b>	support@primaned.com

De Primaned Servicedesk maakt gebruik van een ticketsysteem waarin uw vragen worden bijgehouden. Inzicht kan ook beschikbaar worden gesteld aan geautoriseerde gebruikers. Primaned is ISO9001 en ISO27001 gecertificeerd. Alle gedeelde informatie wordt als vertrouwelijk behandeld en retentie wordt in acht genomen. Vragen over beveiliging en gegevensbescherming kunnen worden beantwoord door de Primaned Servicedesk.

### Single-point-of-contact

Implementaties van projectbeheerssoftware kunnen veel verschillende eindgebruikers hebben binnen uw organisatie. Primaned Support vraagt daarom om het aantal contactpersonen per organisatie/ klant zoveel mogelijk te beperken. Meestal fungeren systeembeheerders (meestal vanuit een functioneel oogpunt) als single-point-of-contact naar Primaned Support, waardoor de communicatie tussen beide organisaties wordt vereenvoudigd.



### **Doorsturen van vragen en problemen naar Oracle Global Customer Support en Development**

Primaned Support kan gemachtigd zijn om namens u vragen door te sturen naar Oracle Global Customer Support (goedkeuring vereist). Dit stelt Primaned Support in staat om aandacht te vragen voor uw specifieke technische problemen en op te treden als tussenpersoon tussen u en de leverancier. De technische expertise van Primaned Support maakt een efficiëntere en snellere oplossing van serviceverzoeken aan de leverancier mogelijk. Primaned Support heeft een lange geschiedenis met Oracle Support en heeft ook andere (escalatie) kanalen naast de reguliere Oracle Support van de eerste lijn.

### **Aanvullende diensten**

Naast (op afstand) ondersteuning kan Primaned ook aanvullende technische IT-installatiediensten en Service Level Agreement (SLA) leveren voor functionele vragen en het beheer van Oracle Primavera-oplossingen die in uw organisatie zijn geïmplementeerd.

## **Oracle – Licenties**

Bij het kopen van Oracle licenties kan het landschap en de processen wat overweldigend zijn.

Dit document richt zich op on-premises implementaties en voornamelijk op Oracle Primavera P6. Informatie over andere Oracle (Primavera) toepassingen kan worden verkregen via uw Primaned-accountmanager, hoewel algemene Oracle-specifieke elementen zoals TOMA (Transactional Oracle Master Agreement) en CSI-nummers waarschijnlijk ook van toepassing zullen zijn op die toepassingen.

### **Oracle Primavera P6**

Bij het bekijken van Oracle Primavera P6 zijn er 2 verschillende on-premises versies beschikbaar:

- **Oracle Primavera P6 Professional**  
Bestaande uit de Microsoft Windows-toepassing Oracle Primavera P6 Professional en een (gecentraliseerde) Primavera-database. Deze omgeving is multi-gebruiker en is uitsluitend bedoeld voor projectplanners, met beperkte technische mogelijkheden om te integreren met andere IT-systemen.
- **Oracle Primavera P6 EPPM**  
De Oracle Primavera P6 EPPM (Enterprise Project Portfolio Management) software-suite bestaat uit verschillende toepassingen die allemaal informatie opslaan in een gecentraliseerde database. Gebruikers kunnen via webgebaseerde toepassingen toegang krijgen tot informatie en integreren met andere IT-systemen met behulp van (REST) API's. De Microsoft Windows-toepassing Oracle Primavera P6 Professional is ook een integraal onderdeel van deze suite. Dit type Oracle Primavera P6-omgeving gebruikt een multi-tier IT-architectuur (toepassings- en databaseservers).

Het is niet direct mogelijk om Oracle Primavera P6 Professional-licenties in te ruilen voor Oracle Primavera P6 EPPM-licenties. Dit is alleen mogelijk via uitgebreid contact met Oracle en aanvullende onderhoudskosten (overbrugging van gemiste kosten). Primaned adviseert klanten om zoveel mogelijk te kiezen voor de Oracle Primavera P6 EPPM-licentie om toekomstbestendig te zijn.



## Verschillende licenties

Primavera P6 heeft de volgende basislicenties:

### - **Named EPPM-gebruiker**

Elke gebruiker die gegevens uit Primavera P6 gebruikt, heeft een Named EPPM-gebruikerslicentie nodig om gedekt te zijn in de licentieovereenkomst. Dit betekent elke directe toepassingsgebruiker, maar ook belanghebbenden die gegevens gebruiken verrijkt met Oracle Primavera-toepassingen. Dit laatste kan vrij uitgebreid zijn, dus er kunnen andere middelen beschikbaar worden gesteld. Bijvoorbeeld dekking met behulp van extra Web Services-licenties. Uw Primaned accountmanager kan helpen om meer inzicht te krijgen in het aantal licenties dat geschikt is voor uw specifieke implementatie.

Een Named EPPM-gebruiker geeft een gebruiker toegang tot:

- Primavera P6 Professional,
- Primavera P6 Web – Portfolios,
- Primavera P6 Web – Projects,
- Primavera P6 Web – Resources,
- Primavera P6 Web – Reports,
- Team Member.

Moduletoegang kan per gebruiker worden gespecificeerd in de technische implementatie, niet in de licentie.

### - **Web Services**

Primavera Web Services zijn integratielicenties waarmee toegang wordt verleend tot Primavera-gegevens met behulp van IT-technische diensten (SOAP/REST API's). Deze licentie geeft geen toegang tot de front-end-gebruiker.

### - **Team Member**

Een specifiek type eindgebruiker in de Primavera P6 EPPM-suite is een 'Progress Reporter'. Met behulp van de 'Team Member'-applicatie kunnen gebruikers voortgang rapporteren en inzicht krijgen in hun taken/ activiteiten. Dit specifieke licentietype kan worden toegevoegd als een apart aantal Team Member-only-licenties.

## **Backbone-licenties voor Oracle Primavera-toepassingen**

Met de Primavera-software zijn enkele andere backbone applicatielicenties beschikbaar, zoals Oracle WebLogic en Oracle Analytics Server (voorheen bekend als BI Publisher). Deze leveringslicenties zijn alleen beperkt voor gebruik met Primavera-producten. Bijvoorbeeld, de Oracle Analytics Server-licentie mag alleen rapporten distribueren via Primavera P6 EPPM en alleen gegevens gebruiken van Primavera P6 EPPM, en Oracle WebLogic mag alleen Primavera P6-gerelateerde toepassingen hosten. Oracle Primavera-licenties omvatten geen licenties voor databasesoftware (behalve SQLite).



### **Transactional Oracle Master Agreement (TOMA) & Algemene Voorwaarden van Primaned**

Tijdens het aankoopproces vereist de leverancier Oracle een wederzijdse overeenkomst die formeel moet worden vastgelegd. Deze overeenkomst beschrijft leveringsvoorwaarden, eisen en beperkingen en is leidend in alle contractueel gerelateerde aspecten. Zonder een TOMA tussen Oracle en de klant kunnen er geen licenties of ondersteuning worden geleverd door Oracle of Primaned.

Primaned heeft ook zijn eigen Algemene Voorwaarden die worden gedeeld tijdens het aankoopproces. Vragen over TOMA of de Algemene Voorwaarden van Primaned kunnen worden gericht aan [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com).

### **Oracle Customer Support Identifier (CSI-nummer)**

Licenties worden geregistreerd met behulp van een Oracle Customer Support Identifier (CSI-nummer). Aan elke afzonderlijke CSI is een aantal licenties gekoppeld. Bij de aanschaf van extra licenties ontvangt u een extra, ander CSI-nummer.





## Oracle – Onderhoud & Ondersteuning

Oracle levert aanvullende diensten voor software-onderhoud en ondersteuning. De kosten voor een actief 'Onderhoud & Ondersteuning'-overeenkomst worden doorgaans afgeleid als een percentage van de licentiekosten. Vragen over de kosten kunnen worden gesteld aan uw Primaned-accountmanager of [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com). Actieve 'Onderhoud & Ondersteuning'-overeenkomsten bieden de volgende voordelen voor klanten en Primaned als partner:

### Oracle Technische Ondersteuningsdiensten

Oracle levert een 24/7 wereldwijde technische ondersteuningsdienst die beschikbaar is voor klanten, inclusief community forums en een technische kennisbank. De nieuwste versie van de 'Beleids'-documentatie voor de Oracle-ondersteuningsdiensten is te vinden op:

<https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html>

Naast de Oracle-ondersteuningsdiensten biedt Primaned een extra ondersteuningsdienst die zich meer richt op uw lokale en specifieke organisatorische behoeften, zoals eerder beschreven in dit document. Primaned maakt gebruik van de Oracle Technische Ondersteuningsdiensten als ons 2e lijns escalatieproces en vereist daarom een actieve 'Onderhoud & Ondersteuning'-overeenkomst tussen Oracle en de klant.

### Ondersteunde Technische Platforms (on-premises installaties en browserafhankelijkheden)

Oracle ontwikkelt en test software op belangrijke platforms (hardware- en softwareconfiguraties). Releases worden technisch en functioneel getest op verschillende configuraties. Voor deze geteste configuraties kan Oracle garanderen dat de uitgebrachte software volledig functioneel is. De Primaned Servicedesk kan u de geteste configuraties en (minimale) systeemvereisten sturen voor elke software-uitgave. Daarnaast heeft Oracle een beleid met betrekking tot (web)browser technologie. Deze kunnen hier worden gevonden:

<https://www.oracle.com/middleware/technologies/browser-policy.html>

Als uw configuratie niet officieel wordt ondersteund, kan Primaned Support helpen bij het doorsturen van verzoeken naar Oracle Support en Development.

### Onderhoud en Ontwikkeling

Om de blijvende betrouwbaarheid en ontwikkeling van software te waarborgen, stelt een actieve 'Onderhoud & Ondersteuning'-overeenkomst klanten in staat updates van toepassingen te ontvangen om potentieel geïdentificeerde beveiligingsproblemen of bugs in de software op te lossen. De ontwikkeling van nieuwe functies en producten wordt ook gefinancierd via de 'Onderhoud & Ondersteuning'-kosten. Nieuwe versies (Releases en Patches) worden beschikbaar gesteld aan klanten met een actieve 'Onderhoud & Ondersteuning'-overeenkomst.

### Onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst - Initiële aanschaf en vernieuwing

Bij de aanschaf van een nieuwe licentie is het vereist om één kalenderjaar Onderhoud & Ondersteuning af te nemen, te beginnen op de dag van de aanschafovereenkomst. Periodiek stelt Primaned vernieuwing voor (via een offerte) van de Oracle 'Onderhoud & Ondersteuning'-overeenkomsten per CSI-nummer. Aangezien elke aanschaf (CSI) aanvankelijk zijn eigen start- en einddatum heeft, kunnen onderhoudsperioden asynchroon raken. Om onderhoudsperioden te synchroniseren, kunnen Primaned en Oracle soms langere perioden voorstellen om toekomstige administratieve processen te stroomlijnen. Reactivering van de 'Onderhoud & Ondersteuning' -overeenkomst kan tot één jaar na het verlopen van het contract worden uitgevoerd en alleen met terugwerkende kracht vanaf de vervaldatum van het laatste onderhoud. Oracle hanteert hiervoor een heractiveringsvergoeding. Vragen over facturen en onderhoudsperioden kunnen worden gesteld aan [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com).



### **Verlaging van het aantal gebruikers binnen hetzelfde contractnummer**

Bij verlaging van het aantal gebruikers binnen hetzelfde contractnummer dient er rekening gehouden te worden met een gewijzigde prijsstelling voor de jaarlijkse onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst. Eventuele kortingen komen te vervallen. Oracle hanteert de op dat moment geldende onderhoudsprijzen per gebruiker. Vragen over verlaging van het aantal gebruikers kunnen worden gesteld aan [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com).

### **Onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst – Heractivering**

Indien de ondersteuningsovereenkomst vervalt, wordt een heractiveringsvergoeding in rekening gebracht. De heractiveringsvergoeding wordt als volgt berekend: als de ondersteuningsovereenkomst is verlopen, bedraagt de heractiveringsvergoeding 150% van de laatste jaarlijkse ondersteuningsvergoeding, die u heeft betaald voor het betreffende programma. Dit is mogelijk tot een jaar na de expiratiedatum. De heractiveringsvergoeding wordt naar rato berekend vanaf de datum waarop ondersteuning is verlopen tot de datum van de heractivering.

Naast de hierboven beschreven heractiveringsvergoeding moet u ook de ondersteuningsvergoeding betalen voor de ondersteuningsperiode van (minimaal) 12 maanden, vanaf de heractiveringsdatum. Deze ondersteuningsvergoeding bedraagt de voorgaande ondersteuningsvergoeding plus de jaarlijkse indexatie. Er kunnen aanpassingen voor vernieuwing worden toegepast op de hierboven beschreven jaarlijkse ondersteuningsvergoeding.



## Oracle Primavera – Nieuwe Releases & Patches

Oracle Primavera-softwareoplossingen zijn beschikbaar als zowel een op de cloud gebaseerde oplossing als een on-premises release. In dit document richten we ons voornamelijk op de on-premises releases. Informatie over cloudoplossingen is verkrijgbaar via uw Primaned-accountmanager of via Primaned Support (ondersteund door Oracle Support).

### Belangrijkste Releases en Patches

Oracle streeft ernaar om elk jaar een nieuwe hoofd release beschikbaar te stellen. Meestal is dit gebaseerd op de laatste stabiele decemberversie die beschikbaar is gesteld via Oracle cloudoplossingen. De release voor 2023 zal '23.12' worden genoemd. Wanneer software- of beveiligingsproblemen worden geïdentificeerd, worden deze met de juiste urgentie opgelost door Oracle en beschikbaar gesteld via softwarepatches.

Naast hoofd releases levert Oracle ook softwarepatches om functionele problemen en fouten op te lossen. Het kan ook zijn dat geteste configuraties worden gewijzigd, waarmee nieuwe systemen worden gecertificeerd als ondersteund platform.

Onofficieel probeert Oracle patches voor Primavera P6 als volgt uit te brengen:

- Voor de meest actuele hoofdrelease (bijvoorbeeld R23.12) wordt elke maand een patch beschikbaar gesteld.
- Releases ouder dan 1 en 2 jaar (dus bijvoorbeeld R22.12 en R21.12) krijgen iedere 2 tot 3 maanden een patch.
- Voor oudere versies (die nog steeds ondersteund worden) wordt om de 4 maanden of meer een patch uitgebracht.

Als een (groot) beveiligingsprobleem wordt ontdekt, zal Oracle dit zo snel mogelijk proberen op te lossen in een nieuw patch. Deze patch bouwt voort op eerdere patches voor de hoofdrelease. De Primavera-software zelf heeft veelal geen beveiligingsproblemen, maar dit kan anders zijn voor de onderliggende backbone software (servers en applicatie add-ons).

### Installatie van Releases en Patches

Het installeren van patches of upgraden naar nieuwere releases in uw on-premises IT-omgeving maakt geen deel uit van de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, maar advies en assistentie kunnen worden verkregen via Primaned Support diensten.

Als Primaned een installatie of upgrade van een on-premises omgeving uitvoert, wordt de hoofd releaseversie door de klant bepaald en wordt hiervoor de laatst beschikbare release-patch geïnstalleerd. Het doorvoeren van periodieke updates van Primavera-gerelateerde patches is uitsluitend op aangeven van de klant.

### Kennisgevingen en digitale downloads

Kennisgevingen van nieuwe beschikbare patches of beveiliging gerelateerde releases (CVE - Common Vulnerabilities and Exposures) kunnen worden verkregen via abonnement bij Oracle Global Customer Support of via Primaned Support. Neem contact op met de Primaned Servicedesk of accountmanager voor meer informatie.

Releases & Patches kunnen beschikbaar worden gesteld via digitale downloads. Primaned Support biedt een aanvullende service waarbij u een digitaal distributiekpakket kunt aanvragen tot aan de versie waarvoor u zich hebt geabonneerd op onderhoud en ondersteuning. Neem contact op met de Primaned Servicedesk voor meer informatie of om een digitale download aan te vragen.



## DEUTSCH

### Einführung

Primaned Support ist Ihr primärer Support-Service-Desk für führende Projektsteuerungssoftware-Tools. Primaned verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung im Geschäftsbereich Projektsteuerung. Dies betrifft nicht nur Software und Schulungen, sondern auch Projektbesetzung, Implementierung und Beratung.

Oracle Primavera Softwarelösungen sind seit Beginn der Primaned-Organisation ein Hauptprodukt in unserem Portfolio. In den letzten Jahren wurde das Portfolio um Ergänzungen wie PMWeb und Safran erweitert, um der wachsenden Nachfrage nach spezifischen und maßgeschneiderten Projektsteuerungslösungen gerecht zu werden.

Ein wichtiger Eckpfeiler der Primaned-Organisation war immer unsere Support-Abteilung für diese Softwareprodukte. Dies umfasst sowohl die Unterstützung der IT-technischen Aspekte als auch die bereitgestellte Funktionalität für Endbenutzer.

Dieses Dokument beschreibt die Wartungs- und Supportvereinbarungen und -dienstleistungen für die verschiedenen Softwarelösungen der Lieferanten, die von Primaned geleistet werden.

### Haftungsausschluss

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen basieren auf den von den Lieferanten angegebenen Richtlinien und Prozessen. Primaned bemüht sich, dieses Dokument so aktuell wie möglich zu halten, kann jedoch nicht für Änderungen haftbar gemacht werden, die Lieferanten an ihren Richtlinien und Vereinbarungen sowie an der Funktionalität der Software vornehmen.

Im Zweifelsfall kontaktieren Sie bitte auch Ihren Primaned Account Manager, um die neuesten Informationen zu Lizenzierung, Support & Wartung und den Vereinbarungen zu erhalten. Fragen zu Softwareversionen/Patches und Sicherheit können an den Primaned Support gerichtet werden.



## Primaned Support Dienstleistungen

Primaned ist der einzige Drittanbieter weltweit, der neben dem internationalen englischsprachigen Oracle Global Customer Support offiziell autorisiert ist, Oracle Support für Oracle Primavera Produkte anzubieten. Durch unsere jahrelange Unterstützung und Produktbeteiligung hat Primaned Support das Wissen und die Erfahrung gesammelt, um Sie individuell bei der Beantwortung Ihrer Fragen vermittelnd zu unterstützen:

- Technische Fragen oder Vorfälle,
- Sicherheitsrelevante Anfragen,
- Kleine funktionale oder (potenziell) fehlerbezogene Fragen.

### Primavera-Lösung und Backbone-Software

Alle mit einer gültigen Vereinbarung für 'Oracle Support & Wartung' verbundenen Lösungen im Zusammenhang mit Oracle Primavera werden unterstützt, einschließlich der Backbone-Software, die Teil der Lösung ist (zum Beispiel Web- oder Berichtsserveranwendungen). Primaned kann nur Installationen und Konfigurationen unterstützen, die von Oracle als 'Getestete Konfiguration' identifiziert wurden. Die Dokumentation der 'Getesteten Konfigurationen' kann auf Anfrage bereitgestellt werden. Kontaktieren Sie den Primaned Support für weitere Informationen.

Der Support kann in Englisch, Niederländisch oder Deutsch erfolgen. Letzteres wird derzeit durch Berater der 2. Ebene bereitgestellt, was zu einer gewissen Verzögerung bei der Reaktion führen kann.

### Primaned Servicedesk

Der Primaned Support kann über den Primaned-Servicedesk kontaktiert werden.

#### Primaned Servicedesk

<b>Verfügbar von</b>	Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in den Niederlanden
<b>Öffnungszeiten</b>	09:00 – 17:00 Uhr CET
<b>Telefon</b>	+31 (0)10 - 28 62 158
<b>E-mail</b>	support@primaned.com

Der Primaned Servicedesk verwendet ein Ticketsystem, das das Nachhalten Ihre Anfragen ermöglicht. Ein Einblick kann autorisierten Benutzern auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Primaned ist nach ISO9001 und ISO27001 zertifiziert. Alle geteilten Informationen werden vertraulich behandelt, und die Aufbewahrung wird berücksichtigt. Fragen zur Sicherheit und Datenschutz können vom Primaned-Servicedesk beantwortet werden.

### Single-point-of-contact

Die Implementierung von Projektsteuerungssoftware kann viele verschiedene Nutzer in Ihrer Organisation bedeuten. Primaned Support bittet daher darum, die Anzahl der Kontakte pro Organisation/Kunde so weit wie möglich zu minimieren. In der Regel fungieren Systemadministratoren (normalerweise funktional) als Single-Point-of-Contact zum Primaned Support und erleichtern so die Kommunikation zwischen beiden Organisationen.



### **Weiterleitung von Anfragen und Problemen an den Oracle Global Customer Support und Development**

Primaned Support kann dazu autorisiert werden, Anfragen in Ihrem Auftrag an den Oracle Global Customer Support weiterzuleiten (Genehmigung erforderlich). Dies ermöglicht dem Primaned Support den Fokus auf Ihre spezifischen technischen Probleme zu lenken und als Bindeglied zwischen Ihnen und dem Lieferanten zu fungieren. Die technische Expertise des Primaned Supports ermöglicht eine effizientere und schnellere Lösung von Serviceanfragen beim Lieferanten. Wir haben eine lange Historie mit dem Oracle Support und verfügen neben dem regulären First-Line-Oracle-Support auch über andere (Eskalations-)Kanäle.

### **Zusätzliche Dienstleistungen**

Neben (remote) Unterstützung kann Primaned auch zusätzliche technische IT-Installationsdienste und Service Level Agreement für funktionale Anfragen sowie das Management von in Ihrer Organisation implementierten Oracle Primavera-Lösungen bereitstellen.

## **Oracle – Lizenzen**

Beim Kauf von Oracle-Lizenzen können die Lizenz-Landschaft und die Prozesse zunächst etwas unübersichtlich erscheinen.

Dieses Dokument konzentriert sich auf On-Premises-Implementierungen und hierbei hauptsächlich auf Oracle Primavera P6. Informationen zu anderen Oracle (Primavera)-Anwendungen können über Ihren Primaned Account Manager erhalten werden. Allerdings gelten allgemeine, Oracle-spezifische Elemente wie TOMA (Transactional Oracle Master Agreement) und CSI-Nummern wahrscheinlich auch für diese Anwendungen.

### **Oracle Primavera P6**

Bei der Betrachtung von Oracle Primavera P6 stehen zwei verschiedene On-Premises-Versionen zur Verfügung:

- **Oracle Primavera P6 Professional**  
Bestehend aus der Microsoft Windows-Anwendung Oracle Primavera P6 Professional und einer (zentralisierten) Primavera-Datenbank. Diese Umgebung ist mehrbenutzerfähig und ausschließlich für Projektplaner gedacht, mit begrenzten technischen Möglichkeiten zur Integration mit anderen IT-Systemen.
- **Oracle Primavera P6 EPPM**  
Die Oracle Primavera P6 EPPM (Enterprise Project Portfolio Management) Software-Suite besteht aus verschiedenen Anwendungen, die alle Informationen in einer zentralisierten Datenbank speichern. Benutzer können über webbasierte Anwendungen auf Informationen zugreifen und sich mit anderen IT-Systemen über (REST) APIs integrieren. Die Microsoft Windows-Anwendung Oracle Primavera P6 Professional ist ebenfalls ein integraler Bestandteil dieser Suite. Diese Art von Oracle Primavera P6-Umgebung verwendet eine Multi-Tier-IT-Architektur (Anwendungs- und Datenbankserver).

Es ist nicht direkt möglich, Oracle Primavera P6 Professional-Lizenzen gegen Oracle Primavera P6 EPPM-Lizenzen zu tauschen. Nur durch umfangreiche Verhandlungen mit Oracle und zusätzliche Wartungsgebühren (Überbrückung von versäumten Gebühren) ist dies möglich. Primaned empfiehlt Kunden, sich so weit wie möglich für die Oracle Primavera P6 EPPM-Lizenz zu entscheiden, um zukunftssicher zu sein.





## Verschiedene Lizenzen

Primavera P6 hat folgende Grundlizenzen:

### - Benannter EPPM-Benutzer

Jeder Benutzer, der Daten aus Primavera P6 verwendet, benötigt eine Benannte EPPM-Benutzerlizenz, um durch die Lizenzvereinbarung abgedeckt zu sein. Dies betrifft nicht nur jeden direkten Anwendungsbenutzer, sondern auch Stakeholder, die Daten verwenden, die durch Oracle Primavera-Anwendungen angereichert sind. Letzteres kann recht umfangreich sein, daher gibt es auch andere Möglichkeiten. Zum Beispiel durch die Abdeckung durch zusätzliche Web Services-Lizenzen. Ihr Primanet-Account-Manager ist gerne bereit Ihnen mehr Einblick in die Anzahl der Lizenzen zu ermöglichen, die für Ihre spezifische Implementierung geeignet sind.

Ein Benannter EPPM-Benutzer ermöglicht einem Benutzer den Zugriff auf:

- Primavera P6 Professional,
- Primavera P6 Web – Portfolios,
- Primavera P6 Web – Projects,
- Primavera P6 Web – Resources,
- Primavera P6 Web – Reports,
- Team Member.

Der Modulzugriff kann in der technischen Implementierung pro Benutzer spezifiziert werden, nicht in der Lizenz.

### - Web Services

Primavera Web Services sind Integrationslizenzen, die den Zugriff auf Primavera-Daten über IT-technische Dienste (SOAP/REST-APIs) ermöglichen. Diese Lizenz gewährt keinen Zugang für Front-End-Benutzer.

### - Team Member

Ein spezifischer Typ von Endbenutzer in der Primavera P6 EPPM-Suite ist ein 'Progress Reporter'. Mit Hilfe der 'Team Member'-Anwendung können Benutzer Fortschritte melden und Einblick in ihre Aufgaben/Tätigkeiten erhalten. Dieser spezielle Lizenztyp kann als separate Anzahl von Team Member-only-Lizenzen hinzugefügt werden.

## Backbone-Anwendungslizenzen für Oracle Primavera

Mit der Primavera-Software stehen einige andere Backbone-Anwendungslizenzen zur Verfügung, wie bspw. Oracle WebLogic und Oracle Analytics Server (früher als BI Publisher bekannt). Diese Lizenzen sind auf die Verwendung mit Primavera-Produkten beschränkt. Zum Beispiel darf die Oracle Analytics Server-Lizenz nur Berichte über Primavera P6 EPPM verteilen und nur Daten aus Primavera P6 EPPM verwenden. Oracle WebLogic darf nur Primavera P6-bezogene Anwendungen hosten. Oracle Primavera-Lizenzen beinhalten keine Lizenzen für Datenbanksoftware (mit Ausnahme SQLite).

## Transactional Oracle Master Agreement (TOMA) & Allgemeine Geschäftsbedingungen von Primanet

Während des Beschaffungsprozesses verlangt der Lieferant Oracle einen formalisierten gegenseitigen Vereinbarungsvertrag. Diese Vereinbarung beschreibt Liefer- und Lieferbedingungen, Anforderungen und



Einschränkungen und ist in allen vertragsbezogenen Aspekten maßgeblich. Ohne eine TOMA zwischen Oracle und dem Kunden können weder Lizenzen noch Support von Oracle oder Primaned geliefert werden.

Primaned hat auch seine eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die während des Beschaffungsprozesses geteilt werden. Fragen zu TOMA oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Primaned können an [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com) gerichtet werden.

### **Oracle Customer Support Identifier (CSI-Nummer)**

Die Lizenzierung erfolgt mithilfe einer Oracle Customer Support Identifier (CSI-Nummer). Jeder einzelne CSI ist mit einer Anzahl von Lizenzen verbunden. Beim Kauf zusätzlicher Lizenzen erhalten Sie eine zusätzliche, unterschiedliche CSI-Nummer.

## **Oracle – Wartung & Support**

Oracle bietet zusätzliche Dienstleistungen für die Softwarewartung und Unterstützung an. Die Gebühren für aktive 'Wartung & Support'-Vereinbarungen werden in der Regel als Prozentsatz der Lizenzgebühr abgeleitet. Fragen zu den Gebühren können an Ihren Primaned-Accountmanager oder [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com) gerichtet werden. Aktive 'Wartung & Support'-Vereinbarungen bieten den Kunden und Primaned als Partner folgende Vorteile:

### **Oracle Technical Support Services**

Oracle bietet einen weltweiten technischen Supportservice rund um die Uhr für Kunden an, einschließlich Community-Foren und einer technischen Wissensdatenbank. Die neueste Version der 'Richtlinien'-Dokumentation für die Oracle-Supportdienste finden Sie hier:

<https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html>

Zusätzlich zu den Oracle-Supportdiensten bietet Primaned einen zusätzlichen Supportservice, der sich stärker auf Ihre lokalen und spezifischen organisatorischen Bedürfnisse konzentriert, wie bereits in diesem Dokument beschrieben. Primaned nutzt die Oracle Technical Support Services als unseren Eskalationsprozess der 2. Ebene und erfordert daher eine aktive Wartungs- und Supportvereinbarung zwischen Oracle und dem Kunden.

### **Unterstützte technische Plattformen (Installationen vor Ort und Browser-Abhängigkeiten)**

Oracle entwickelt und testet Software auf wichtigen Plattformen (Hardware- und Softwarekonfigurationen). Releases werden technisch und funktional auf verschiedenen Konfigurationen getestet. Für diese getesteten Konfigurationen kann Oracle garantieren, dass die veröffentlichte Software voll funktionsfähig ist. Der Primaned-Servicedesk kann Ihnen die getesteten Konfigurationen und (Minimalen) Systemanforderungen für jede Softwareversion zusenden. Darüber hinaus gibt es von Oracle Richtlinien für (Web-)Browser-Technologie. Diese können hier gefunden werden:

<https://www.oracle.com/middleware/technologies/browser-policy.html>

Wenn Ihre Konfiguration nicht offiziell unterstützt wird, hilft Ihnen der Primaned Support bei der Übermittlung von Anfragen an Oracle Support und Development.



### **Wartung und Entwicklung**

Um die fortlaufende Zuverlässigkeit und Entwicklung von Software sicherzustellen, ermöglicht eine aktive Wartungs- und Supportvereinbarung Kunden den Erhalt von Anwendungsaktualisierungen zur Behebung potenziell identifizierter Sicherheitsprobleme oder Fehler in der Software. Die Entwicklung neuer Funktionen und Produkte wird ebenfalls über die Gebühren für Wartung und Support finanziert. Neue Versionen (Releases und Patches) werden Kunden mit einer aktiven Wartungs- und Supportvereinbarung zur Verfügung gestellt.

### **Wartungs- und Supportvereinbarung - Erstkauf und Verlängerung**

Für eine neue Lizenz ist es erforderlich, ein Kalenderjahr Wartung & Support ab dem Tag des Kaufvertrags einzuschließen. Periodisch schlägt Primaned die Verlängerung (über Rechnungen und Angebote) der Oracle Wartungs- & Supportvereinbarungen pro CSI-Nummer vor. Da jeder Kauf (CSI) zunächst seine eigenen Start- und Enddaten hat, können Wartungszeiträume aus dem Takt geraten. Um Wartungszeiträume abzugleichen, können Primaned und Oracle manchmal längere Zeiträume vorschlagen, um zukünftige administrative Prozesse zu optimieren. Die Reaktivierung der Wartungs- & Supportvereinbarung kann bis zu einem Jahr nach Vertragsablauf und nur rückwirkend ab dem Verfallsdatum der letzten Wartung erfolgen. Oracle erhebt hierfür eine Wiederherstellungsgebühr. Anfragen zu Rechnungen und Wartungszeiträumen können an [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com) gerichtet werden.

### **Verringerung der Anzahl der Benutzer innerhalb eines Vertrags**

Verringert sich die Anzahl der Nutzer innerhalb einer Vertragsnummer, muss eine geänderte Preisgestaltung für den jährlichen Wartungs- und Supportvertrag berücksichtigt werden. Etwaige Rabatte verfallen. Oracle verwendet den zu diesem Zeitpunkt gültigen Standard-Wartungspreis pro Benutzer. Anfragen zur Reduzierung der Nutzerzahl können an [sales@primaned.com](mailto:sales@primaned.com) gerichtet werden.

### **Wartungs- und Supportvertrag - Reaktivierung**

Wenn der Supportvertrag ausläuft, wird eine Wiedereinrichtungsgebühr erhoben. Die Wiedereinrichtungsgebühr wird wie folgt berechnet: Ist der Supportvertrag abgelaufen, beträgt die Wiedereinrichtungsgebühr 150% der letzten jährlichen Supportgebühr, die für das betreffende Programm gezahlt wurde. Dies ist bis zu einem Jahr nach dem Auslaufdatum möglich. Die Wiederaufnahmegebühr wird anteilig ab dem Datum des Auslaufens des Supports bis zum Datum der Reaktivierung berechnet.

Zusätzlich zu der oben beschriebenen Wiedereinrichtungsgebühr ist der Erwerb von (mindestens) 12-monatigem Support und Wartung ab dem Datum der Reaktivierung obligatorisch. Diese Supportgebühr entspricht der vorherigen Supportgebühr zuzüglich der jährlichen Preisanpassung. Verlängerungsanpassungen können auf die oben beschriebene jährliche Supportgebühr angewendet werden.



## Oracle Primavera – Neue Versionen & Patches

Oracle Primavera Softwarelösungen sind sowohl als Cloud-Lösung als auch als On-Premises-Version verfügbar. In diesem Dokument konzentrieren wir uns hauptsächlich auf die On-Premises-Versionen. Informationen zu Cloud-Lösungen erhalten Sie von Ihrem Primaned-Kundenbetreuer oder über den Primaned-Support (unterstützt durch den Oracle-Support).

### Hauptversionen und Patches

Oracle strebt an, einmal im Jahr eine neue Hauptsoftwareversion verfügbar zu machen. Normalerweise basiert dies auf der neuesten stabilen Dezemberversion, die über Oracles Cloud-Lösungen verfügbar ist. Die Version für 2023 wird '23.12' genannt. Wenn Software- oder Sicherheitsprobleme identifiziert werden, werden diese von Oracle mit der entsprechenden Dringlichkeit gelöst und durch Software-Patches verfügbar gemacht.

Neben den Hauptversionen liefert Oracle auch Software-Patches zur Behebung von Funktionsproblemen und Fehlern. Es kann auch sein, dass getestete Konfigurationen geändert werden, um neue Systeme als unterstützte Plattform zu zertifizieren.

Inoffiziell versucht Oracle, Patches von Primavera P6 wie folgt zu veröffentlichen:

- Für das aktuellste Hauptrelease (z.B. R23.12) wird jeden Monat ein Patch zur Verfügung gestellt.
- Releases, älter als 1 und 2 Jahre (also z.B. R22.12 und R21.12), erhalten alle 2 bis 3 Monate einen Patch.
- Für ältere Versionen (die noch unterstützt werden) wird alle 4 Monate oder öfter ein Patch veröffentlicht.

Wenn ein (größeres) sicherheitsrelevantes Problem erkannt wurde, versucht Oracle, dieses so schnell wie möglich mit einem neuen Patch zu beheben. Dieser Patch baut auf den vorherigen Patches für die Hauptversion auf. Die Primavera-Software selbst weist in der Regel keine Sicherheitsprobleme auf, bei der zugrundeliegenden Backbone-Software (Server und Anwendungs-Add-ons) kann dies jedoch anders sein.

### Installation von Versionen und Patches

Die Installation von Patches oder das Upgrade auf neuere Versionen in Ihrer On-Premises-IT-Umgebung ist kein Bestandteil der Wartungs- und Supportdienste. Ratschläge und Unterstützung können jedoch über die Primaned-Supportdienste eingeholt werden.

Wenn Primaned eine Installation oder ein Upgrade einer On-Premises-Umgebung durchführt, wird die Hauptversion vom Kunden ausgewählt und der neueste verfügbare Patch installiert. Die Anwendung regelmäßiger Updates von Primavera-bezogenen Patches liegt allein im Ermessen des Kunden.

### Benachrichtigungen und digitale Downloads

Benachrichtigungen über neue verfügbare Patches oder sicherheitsrelevante Veröffentlichungen (CVE - Common Vulnerabilities and Exposures) können durch ein Abonnement des Oracle Global Customer Support oder über den Primaned-Support erhalten werden. Bitte kontaktieren Sie den Primaned-Servicedesk oder Ihren Accountmanager für weitere Informationen.

Versionen & Patches können über digitale Downloads bereitgestellt werden. Der Primaned-Support bietet einen zusätzlichen Service an, bei dem Sie bis zur Version, für die Sie sich für Wartung & Support angemeldet haben, ein digitales Bereitstellungspaket anfordern können. Kontaktieren Sie den Primaned-Servicedesk für weitere Informationen oder um einen digitalen Download anzufordern.

**Primaned B.V.**

Fascinatio Boulevard 522

P.O. Box 247, 2900 AE

Capelle aan den IJssel

The Netherlands

[info@primaned.com](mailto:info@primaned.com)

T: +31 (0)10 44 25 177

[www.primaned.com](http://www.primaned.com)

**Pr  maned**  
DELIVERING PROJECT INSIGHT