ORACLE

Oracle NetSuite
Descriptions des services ACS

Date d'entrée en vigueur : 15 septembre 2026

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 2
Paramètres 3
GLOSSAIRE 3
CLÉ D'ACRONYME 3
Services de soutien à l'intégration de NetSuite 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
Services ACS 5
6806 - NetSuite ACS Advise; 6990 - NetSuite ACS Monitor 36; 6991 - NetSuite ACS Optimize 20; et 6992 - NetSuite ACS Architect 40. 5
Service prolongé 13
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service; 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; et 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service. 13
Services ACS : Pas de nouvelles ventes ni de renouvellements 15
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 15
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 19
6258 - NetSuite ACS Architect 30 24
6256 - NetSuite ACS Monitor 30
6257 – NetSuite ACS Optimize 34
Services de soutien aux partenaires 39
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 39
OFFRES ACS RETIRÉES 42
NetSuite ACS Platform 42
NetSuite ACS Advise 46
NetSuite Advanced Partner Support 50

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

PARAMÈTRES

À noter : Les termes commençant par des majuscules utilisées dans la présente description des services ont la même signification que celle définie dans l'accord de services. Les références à « vous », « votre » et « vos » ont la même signification que « client ».

GLOSSAIRE

« Examen ACS » désigne l'évaluation de vos besoins commerciaux, de votre configuration actuelle, des solutions tierces que vous utilisez actuellement, de vos intégrations actuelles, de vos personnalisations actuelles, de vos volumes de transactions et de vos besoins en suspens afin d'identifier où utiliser au mieux les services ACS pour répondre à vos besoins.

« Advanced Customer Support », « ACS » ou « Soutien client avancé » désigne une offre d'abonnement qui vous fournit des conseils pratiques sur les produits, la configuration, le soutien et l'optimisation continue des services infonuagiques.

« Advanced Partner Support », « APS » ou « Soutien partenaire avancé » désigne une offre d'abonnement mise à la disposition des partenaires de NetSuite et qui leur fournit une assistance fonctionnelle et technique afin de les aider à soutenir les clients finaux.

« Apportez votre propre grand modèle de langage » ou « BYO LLM » c'est-à-dire que vous fournissez un modèle de langage compatible avec NetSuite AI Connector Service.

« Heures prolongées » désigne les heures qui dépassent les heures prévues dans les descriptions des services applicables.

« NetSuite Onboarding Support Services » ou « Services de soutien à l'intégration de NetSuite » désigne une série d'activités et d'exercices conçus pour aider les clients à améliorer leur compréhension de services infonuagiques particuliers. Les services de soutien à l'intégration de NetSuite comprennent, notamment, des exercices étape par étape, des visites guidées par le client et des contrôles structurés supplémentaires par l'équipe ACS.

« Search Engine Optimization », « SEO » ou « Optimisation pour les moteurs de recherche » désigne le processus d'amélioration de la qualité et de la quantité du trafic vers un site Web ou une page Web à partir des moteurs de recherche.

« Essais d'acceptation par l'utilisateur » désigne les essais effectués par l'utilisateur pour déterminer si les exigences d'une spécification sont satisfaites.

CLÉ D'ACRONYME

« API » désigne l'interface du programme d'application

« KPI » désigne le ou les indicateurs de performance clés

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES DE SOUTIEN À L'INTÉGRATION DE NETSUITE

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Description des services de soutien à l'intégration de NetSuite

Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite. Vous devez consommer les heures du service de soutien à l'intégration de NetSuite dans les douze (12) mois suivant l'achat des services infonuagiques suivants, mais en aucun cas au-delà de la durée de votre devis ou de votre bon de commande :

A. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
B. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

2. Vos obligations et hypothèses

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et à des informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de l'exécution des services de soutien à l'intégration de NetSuite si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien à l'intégration de NetSuite dépend de votre respect des obligations et hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir des services infonuagiques avant le début des services de soutien à l'intégration de NetSuite dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande et maintenir ces services infonuagiques pendant toute la durée des services de soutien à l'intégration de NetSuite fournis dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande applicable.
2. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien à l'intégration de NetSuite.
3. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien à l'intégration de NetSuite, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle. Vous pouvez demander que les sessions soient enregistrées par Oracle au cas par cas; de tels enregistrements nécessitent l'approbation préalable d'Oracle.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Ce service n'est pas disponible si vous achetez les offres ACS.
2. Le consultant Oracle n'accèdera pas directement à votre (vos) instance(s) Oracle NetSuite.
3. Toute la documentation, toutes les présentations et toutes les communications du projet seront en anglais ou dans toute autre langue disponible pour laquelle les parties peuvent convenir par écrit.
4. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
5. Les ressources d'Oracle ne sont pas dédiées à un seul projet et sont engagées dans de nombreux projets pour divers clients; la répartition des ressources d'Oracle se fait à la discrétion exclusive d'Oracle.
6. Tous les services de soutien à l'intégration de NetSuite seront exécutés à distance.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES ACS

La description du service ACS ci-dessous s'applique aux articles suivants :

6806 - NetSuite ACS Advise;
6990 - NetSuite ACS Monitor 36;
6991 - NetSuite ACS Optimize 20; et
6992 - NetSuite ACS Architect 40.

1. Produits pris en charge

A. Les services ACS peuvent ne pas être applicables à tous les services infonuagiques. Une liste des services infonuagiques pris en charge par ACS est disponible sur demande.

2. Examen ACS

A. En plus des services ACS décrits à l'article C ci-dessous, Oracle effectuera un examen ACS de votre (vos) instance(s) Oracle NetSuite. Oracle effectuera l'examen ACS conformément au calendrier suivant : (a) en ce qui concerne ACS Monitor, Oracle commencera l'examen ACS initial dans un délai d'un mois à compter de la date de signature de votre devis ou de votre bon de commande; (b) en ce qui concerne ACS Optimize et ACS Architect, Oracle commencera l'examen ACS initial dans un délai de trois mois à compter de la date de signature de votre devis ou de votre bon de commande. Chaque examen ACS effectué pendant la durée du contrat ne dépassera pas le nombre d'heures d'examen attribuées pour le service ACS associé, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous.

No	Service ACS	Article	Heures d'examen attribuées
1	NetSuite ACS Advise	6806	8
2	NetSuite ACS Monitor 36	6990	16
3	NetSuite ACS Optimize 20	6991	75
4	NetSuite ACS Architect 40	6992	150

B. Oracle effectuera un examen ACS tous les douze mois pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande (la « période d'examen ACS »). Les heures d'examen attribuées seront réinitialisées à la date de début indiquée dans votre commande et, par la suite, à chaque anniversaire de la date de début. Pour éviter toute ambiguïté, si la durée initiale est inférieure à douze mois, vous avez droit à l'examen ACS susmentionné.

C. Les heures d'examen ACS ne peuvent être utilisées que pour l'analyse des exigences, des lacunes et des performances, l'inventaire des systèmes, la matrice de traçabilité des exigences et/ou la solution. Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, Oracle vous fournira jusqu'à la quantité d'heures

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

ACS mensuelles indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande pour toutes les offres ACS liées à vos services infonuagiques énoncées dans les présentes descriptions des services ACS Oracle NetSuite.

D. Oracle déterminera à sa seule discrétion le nombre d'heures nécessaires pour effectuer chaque examen ACS. Si un examen ACS nécessite plus que le nombre d'heures d'examen ACS défini dans la durée de votre devis ou de votre bon de commande, ces heures d'examen ACS seront réattribuées à partir des heures ACS et/ou pourront être achetées par le biais d'ensembles de services prolongés ou d'heures prolongées.

E. Si le nombre d'heures d'examen ACS nécessaires pour mener l'examen ACS est inférieur au nombre d'heures d'examen ACS défini dans la durée de votre devis ou de votre bon de commande, les heures d'examen ACS non utilisées seront automatiquement perdues et ne vous donneront droit à aucun remboursement, ni à aucun crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

3. Heures ACS (sauf indication contraire, applicables à toutes les offres ACS décrites dans le présent document)

A. Si une demande individuelle de votre part pour des offres ACS exposées ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) d'heures indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande.

B. Fournir des conseils et/ou aider à l'exécution des activités de développement.

C. Fournir des conseils et/ou aider à l'exécution de la configuration de l'application.

D. Sensibiliser aux versions à venir.

E. Discuter des répercussions possibles sur votre instance Oracle NetSuite.

F. Fournir des conseils sur les fonctionnalités nouvelles ou améliorées que vous pouvez exploiter dans votre instance Oracle NetSuite.

G. Tester les processus existants de votre instance Oracle NetSuite par rapport aux nouvelles versions, à votre demande.

H. Examiner les exigences, la conception et la configuration, ainsi que les composantes techniques, et fournir des conseils à cet égard.

I. Créer des rapports d'analyse du site Web reflétant une analyse cumulative continue des indicateurs clés de performance.

J. Créer des rapports sur les risques liés aux données, à la conception du système, à la configuration et aux performances de votre (vos) instance(s) Oracle NetSuite. Ces rapports mettront en évidence l'analyse, les idées et les recommandations sur les domaines d'amélioration.

K. Créer, configurer et déployer des correctifs liés aux personnalisations et des solutions alternatives pour les problèmes et les limitations des produits de base.

L. Créer et déployer le code pour les personnalisations et les intégrations afin de répondre aux exigences de l'entreprise, à votre demande.

M. Assister et/ou effectuer des tests de produits, y compris, notamment, des tests unitaires.

N. Configurer ou modifier la connexion du BYO LLM précisée avec votre instance Oracle NetSuite existante.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

O. Effectuer de l'ingénierie de requêtes, notamment créer des requêtes d'intelligence artificielle (« requêtes d'IA ») et fournir des conseils sur la création d'une bibliothèque de requêtes d'IA, et fournir l'assistance suivante, selon ce qui est convenu :

1. Collaborer avec vous pour créer des requêtes d'IA qui sont acheminées vers un outil NetSuite Model Context Protocol (« MCP ») recommandé.
2. Tester et affiner les requêtes d'IA et les instructions en fonction de votre configuration NetSuite, de vos personnalisations et de vos objectifs commerciaux.
3. Produire de la documentation ou des instructions à l'intention des utilisateurs finaux sur la façon de tester et d'évaluer les requêtes d'IA selon des critères définis, et de partager des requêtes d'IA réutilisables.
4. Pendant la période ACS (définie à l'article 3.Q ci-dessous), mettre à jour les requêtes d'IA conformément à vos instructions.

P. Examiner la validation des données et des résultats générés par l'IA, ajuster les données en amont selon ce qui est convenu et effectuer ce qui suit :

1. Examiner les résultats générés par l'IA pour vérifier leur constance par rapport à la configuration actuelle de votre instance Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur la possibilité de mises à jour ou de changements aux modifications apportées à vos données NetSuite intégrées (p. ex., recherches enregistrées, rôles, rapports).

Q. *[NetSuite ACS Monitor uniquement]* Vous recevrez jusqu'à 30 heures par an pour l'activation des modules. Ces heures d'activation des modules seront réinitialisées à la date de début indiquée dans votre devis ou bon de commande et, par la suite, à chaque anniversaire de la date de début (la « période ACS »). Les heures d'activation de vos modules doivent être utilisées au cours de la période ACS et expirent à la fin de cette période ACS; toute quantité non utilisée n'est pas remboursable et est perdue à la fin de cette période ACS.

R. *[NetSuite ACS Monitor uniquement]* Une liste standard des modules disponibles pour l'activation vous sera présentée au moment de l'activation.

S. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien, en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :

1. Modifications des flux des processus de votre entreprise.
2. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
3. Activités d'importation de données.

T. *[NetSuite ACS Architect et NetSuite ACS Optimize uniquement]* Fournir des conseils techniques et fonctionnels en matière d'architecture des systèmes, ce qui peut consister à vous aider dans l'un des domaines suivants :

1. Définir le rôle des produits Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multifournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données.
2. Fournir des stratégies pour soutenir, maintenir et gérer votre instance Oracle NetSuite afin d'optimiser les activités de développement, de test et de publication.
3. Travailler avec vous pour aider à repérer les répercussions possibles des produits Oracle NetSuite, des services infonuagiques et des versions de produits.
4. Effectuer la migration des modifications entre les instances de développement, de test et de production.

4. Vos obligations et hypothèses

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et à des informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de l'exécution des services ACS si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services ACS dépend de votre respect des obligations et hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Avant le début des services ACS, désigner et identifier une ressource opérationnelle qui sera chargée de coordonner votre participation et qui fournira un soutien continu pour la fourniture de vos services ACS pour votre instance Oracle NetSuite
    a. Vous convenez de désigner un (1) contact principal et un (1) contact secondaire qui permettront à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services ACS.
    b. Vous pouvez autoriser d'autres contacts désignés et vous convenez que ces contacts utilisent les heures du service d'examen et de soutien.
2. Participer à des réunions récurrentes sur l'état d'avancement qui conduisent à des examens ACS annuels et à un soutien continu.
3. Autoriser l'achat d'heures de service prolongé si le nombre d'heures nécessaires à Oracle pour mener l'examen ACS décrit dans la description des services ACS ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de service allouées pour le trimestre, comme indiqué dans votre devis ou votre bon de commande.
4. Fournir des commentaires aux utilisateurs lors de la configuration et de la validation;
5. Être disponible au besoin pendant le projet pour répondre aux questions d'Oracle, fournir des décisions opérationnelles et d'autres éléments au besoin.
6. Fournir un soutien continu à vos utilisateurs après l'achèvement des services par Oracle.
7. Vous assurer que votre documentation de procédure et votre documentation de processus commercial existantes sont mises à la disposition d'Oracle avant le début des services ACS.
8. Aviser Oracle dans les cinq (5) jours ouvrables de toute information incomplète ou inexacte dans la documentation du projet qui vous est fournie par Oracle.
9. Achever les tests d'acceptation par l'utilisateur et fournir à Oracle une confirmation écrite de l'achèvement des tests d'acceptation par l'utilisateur, dans un délai de deux (2) semaines consécutives.
10. Repérer, documenter et signaler les problèmes qui se posent lors des tests d'acceptation par l'utilisateur.
11. Résoudre les problèmes liés aux tests d'acceptation par l'utilisateur qui vous sont signalés.
12. Obtenir les services infonuagiques avant le début des services ACS en vertu de votre devis ou de votre bon de commande et maintenir ces services infonuagiques pendant la durée des services ACS fournis en vertu de votre devis ou de votre bon de commande applicable.
13. Maintenir les mises à jour du système et respecter les versions prises en charge de l'instance Oracle NetSuite.
14. Assurer la gestion et le soutien en postproduction de l'instance Oracle NetSuite.
15. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

16. Assurer la planification, l'exécution et la gestion de tous les aspects de l'examen du système, y compris la préparation et l'exécution de cas de test et de plans, l'examen des résultats des tests, et la fourniture de l'approbation finale des tests d'acceptation par l'utilisateur
17. Assurer la validation des modifications demandées dans le bac à sable ainsi que la validation de la migration de ces changements vers la production.
18. Assurer la formation des utilisateurs au service infonuagique.
19. Assurer la notification à Oracle de votre choix d'utiliser les heures de soutien mensuelles des services ACS pour fournir des conseils et des recommandations sur les applications tierces NetSuite.
20. À sa seule discrétion, Oracle peut vous aider dans votre examen des applications tierces qui peuvent interagir avec le service infonuagique qui fait l'objet des services ACS, à condition, toutefois, que vous reconnaissiez et conveniez que (i) vous devez acquérir tous les droits de licence appropriés nécessaires pour qu'Oracle puisse fournir une telle assistance en votre nom, (ii) vous obtiendrez et examinerez indépendamment le produit et les autres documents publiés par le fournisseur de l'application tierce, (iii) Oracle n'a aucune connaissance, expertise ou expérience particulière de l'application tierce, et (iv) nonobstant toute déclaration ou interprétation contraire, une telle assistance fournie par Oracle est fournie sans garantie d'aucune sorte.
21. Veiller à ce que les licences numériques nécessaires soient acquises pour tout contenu numérique qu'Oracle utilisera pour la fourniture des services ACS à votre demande. Cela comprendra, notamment, les images, le matériel et tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans votre site Web.
22. Assumer la responsabilité de toutes les défaillances ou de tous les retards imputables à vos ressources et/ou aux ressources de vos tiers, et de toutes les répercussions qui en résulteraient sur le calendrier estimé, l'effort de travail et les frais de services associés.
23. Fournir à Oracle l'accès d'utilisateur à vos systèmes nécessaire à l'exécution des services ACS.
24. Vous ne devez pas permettre à Oracle d'accéder à des renseignements personnels.
25. Assurer la fourniture de tous les avis et l'obtention de tous les consentements nécessaires à l'exécution des services ACS, y compris, notamment, tous les avis et consentements requis pour le traitement ou le transfert de renseignements personnels.
26. Assurer la suppression de l'accès d'utilisateur de ressources ACS de vos systèmes une fois que vous en avez été avisé par Oracle. Oracle fera des efforts raisonnables pour vous informer qu'une ressource des services ACS n'est plus désignée pour travailler sur votre compte.
27. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle exécute les services ACS.
28. Assurer la gestion, l'ordre de priorité et la communication des cas de services ACS.
29. Assurer les activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
30. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service allouées à l'exécution des services ACS.
31. Assurer la fourniture à Oracle de toutes les exigences requises en matière de traitement de la confidentialité et de la sécurité des données jugées nécessaires pour se conformer à vos obligations légales et réglementaires applicables.
32. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services ACS, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle. Vous pouvez demander que les sessions soient enregistrées par Oracle au cas par cas. De tels enregistrements nécessitent l'approbation préalable d'Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

33. Assumer la responsabilité de toutes les défaillances ou de tous les retards imputables à vos ressources, y compris celles de vos tiers, et de toutes les répercussions qui en résulteraient sur le calendrier estimé, l'effort de travail et les frais de services associés.
34. *[NetSuite ACS Optimize et NetSuite ACS Architect uniquement]* Obtenir le soutien NetSuite Premium dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des services de soutien ACS Optimize et ACS Architect en vertu de votre devis ou de votre bon de commande et maintenir ce soutien NetSuite Premium pendant toute la durée des services ACS fournis en vertu de votre devis ou de votre bon de commande applicable.

B. Conditions supplémentaires : Intelligence artificielle (« IA »)

1. Il vous incombe : (i) d'obtenir des licences pour le BYO LLM (y compris selon les exigences de l'équipe NetSuite pour la prestation des services ACS) avant le début des services ACS liés au BYO LLM; (ii) d'intégrer votre BYO LLM à votre instance de production NetSuite; et (iii) de vous assurer que l'équipe NetSuite exécutant les services ACS obtient en votre nom un accès approprié au BYO LLM. Vous reconnaissez et acceptez que l'équipe NetSuite exécutant les services ACS doit être considérée comme vos utilisateurs lors d'un accès en votre nom au NetSuite Cloud Service et au BYO LLM.
2. Vous devez vous assurer que le BYO LLM est compatible avec NetSuite AI Connector Service.
3. Il vous incombe de lire, d'examiner et d'accepter toutes les conventions de tiers applicables et les conditions d'utilisation fournies par le BYO LLM (les conditions du « BYO LLM ») avant de configurer une connexion à votre instance du NetSuite Cloud Service.
4. Vous devrez vous assurer que le personnel que vous avez affecté possède l'autorité d'accepter en votre nom les conditions du BYO LLM, qu'il a les droits administratifs pour connecter votre instance de production NetSuite au BYO LLM, et qu'il prend les mesures nécessaires pour connecter le BYO LLM à votre instance de production NetSuite.
5. Vous êtes responsable de votre utilisation et de celle de vos utilisateurs du BYO LLM et de ses résultats. Il vous incombe de vous assurer que vous et vos utilisateurs respectez : (1) toutes les politiques d'utilisation acceptable du fournisseur du BYO LLM, y compris les conditions du BYO LLM et toutes leurs mises à jour; (2) toutes les lois et tous les règlements applicables à votre utilisation des requêtes d'IA, du BYO LLM et des résultats; et (3) toutes vos politiques et procédures régissant l'utilisation responsable de vos renseignements confidentiels, des requêtes d'IA et du BYO LLM conformément à vos normes.
6. Il vous incombe exclusivement de vous assurer que vous et vos utilisateurs : (1) êtes formés à l'utilisation des requêtes d'IA afin d'atteindre vos objectifs commerciaux; (2) êtes formés aux risques liés aux LLM externes et aux pratiques exemplaires en matière d'utilisation sécuritaire; et (3) examinez toutes les requêtes d'IA et tous les résultats générés par le BYO LLM et vérifiez de façon indépendante l'exactitude et le caractère approprié du BYO LLM et des résultats avant leur utilisation.
7. Vous convenez que les services ACS ne comprendront aucune utilisation, et que vous ne donnerez aucune instruction à vos utilisateurs ni à un tiers (y compris aux ressources Oracle fournissant les services ACS) relativement à l'utilisation des requêtes d'IA ou des BYO LLM (ou de tout autre modèle ou système d'IA), d'une manière qui : (1) ne respecte pas les lois applicables; ou (2) sera, ou sera raisonnablement susceptible d'être, classée comme « à haut risque » en vertu des lois applicables, sauf entente écrite contraire entre les parties.
8. Le BYO LLM est une application de tiers aux termes de votre convention NetSuite régissant vos services infonuagiques NetSuite. Il vous incombe d'accepter les conditions d'accès et d'utilisation du BYO LLM

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

établies par le fournisseur du BYO LLM et de vous y conformer. DANS LES RAPPORTS ENTRE VOUS ET ORACLE, LE BYO LLM, LES REQUÊTES D'IA ET LES RÉSULTATS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ », ET ORACLE DÉCLINE TOUTE GARANTIE, INDEMNITÉ ET RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DU BYO LLM, DES REQUÊTES D'IA ET DES RÉSULTATS, OU S'Y RAPPORTANT.

9. Vous devez acheter séparément auprès d'Oracle (si le BYO LLM est le service d'IA générative d'Oracle) ou auprès du fournisseur tiers du BYO LLM la quantité de jetons nécessaire pour permettre votre utilisation des requêtes d'IA.

C. Hypothèses

1. Oracle déterminera à sa seule discrétion si les services ACS impliquant une configuration, un développement et/ou des tests doivent être menés dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser si Oracle estime, à sa seule discrétion, que l'exécution de cette demande de service peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système ou si la demande de service est en dehors du champ d'application des services ACS.
3. Toute la documentation, toutes les présentations et toutes les communications du projet seront en anglais ou dans toute autre langue disponible pour laquelle les parties peuvent convenir par écrit.
4. Vous ne demandez pas aux consultants de travailler en dehors des heures normales de travail du pays, sauf accord mutuel préalable, afin de soutenir les activités sur site.
5. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services ACS décrits à l'article A (Description des services ACS) ci-dessus sera le courrier électronique et l'outil de gestion de cas Oracle NetSuite.
6. Tous les services ACS seront exécutés à distance; toutefois, à votre demande, et à sa seule discrétion, Oracle peut accepter d'effectuer une ou plusieurs visites sur site pour fournir les services ACS pendant la durée des services professionnels. Vous acceptez d'être responsable de tous les frais de déplacement et dépenses personnelles encourus par Oracle en rapport avec la fourniture des services ACS sur site.
7. Lorsque les services seront effectués sur site chez le client aux États-Unis, comme requis par les réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
8. Au minimum, une ressource Oracle assurera la coordination générale, la gestion et l'exécution pour vous.
9. Oracle a toute latitude pour déterminer si le projet respecte les limites des tâches requises d'ACS, y compris le temps qu'il faut à une ressource ACS pour terminer un projet.
10. Les ressources de conseil Oracle ne sont pas dédiées à un seul projet et sont engagées dans de nombreux projets pour divers clients.
11. Oracle n'est pas responsable de la configuration, des mises à jour, du développement et/ou des tests des applications tierces.
12. L'accès à votre instance Oracle NetSuite se fera uniquement par le biais d'identifiants de connexion Oracle spécifiquement attribués à une ressource ACS.
13. ***[NetSuite ACS Monitor uniquement]*** Les heures de service seront calculées au prorata des trimestres incomplets.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

5. Heures ACS non utilisées

Vous devez utiliser le nombre maximal d'heures ACS autorisées (y compris les heures de service prolongé) indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande dans la période indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande. Vous perdrez automatiquement toute partie des heures ACS non utilisée, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre partie. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICE PROLONGÉ

La description du service ACS ci-dessous s'applique aux articles suivants :

6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service;
6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; et
6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service.

1. *[NetSuite ACS Monitor/ NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Service prolongé

No	Service prolongé ACS	Article	Heures allouées
1	Service prolongé NetSuite ACS Monitor	6492	3 heures par trimestre
2	Service prolongé NetSuite ACS Optimize	6493	5 heures par mois
3	Service prolongé NetSuite ACS Architect	6494	10 heures par mois

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, si vous avez besoin d'ajouter des heures pendant le reste de la durée de votre contrat, vous pouvez acheter des heures de service prolongé. Oracle vous fournira la quantité d'heures de service prolongé ACS indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande à appliquer aux services ACS Monitor, ACS Optimize ou ACS Architect. Le service prolongé ACS exige que vous ayez un devis ou un bon de commande actif pour les services NetSuite ACS. Les heures fournies dans le cadre de ce service prolongé ACS sont complémentaires aux services NetSuite ACS correspondants que vous avez commandés et se termineront à la fin de l'allocation décrite dans le tableau ci-dessus, et conformément aux conditions de votre devis ou de votre bon de commande pour les services NetSuite ACS. Les heures doivent être utilisées dans la période (mensuelle ou trimestrielle) décrite dans le tableau ci-dessus. Les heures de service prolongé non utilisées sont automatiquement perdues et ne vous donnent droit à aucun remboursement ou crédit.

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures ACS indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande. Oracle vous facturera à terme échu pour tout service prolongé au taux indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande.

2. Autres conditions générales

Vous convenez que toutes les conditions énoncées dans votre devis ou dans votre bon de commande pour le service NetSuite ACS sont acceptées par la présente pour le service NetSuite ACS prolongé correspondant comme s'il était entièrement énoncé dans le présent document, y compris l'article D (Vos obligations et hypothèses), l'article E (Heures ACS non utilisées) et l'article F (Heures prolongées).

Ce qui suit sera considéré comme une obligation supplémentaire pour votre devis ou pour votre bon de commande pour le service prolongé ACS Monitor, le service prolongé ACS Optimize ou le service prolongé

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

ACS Architect uniquement s'il est ajouté à l'article D (Vos obligations et hypothèses) : Vous devez passer, et Oracle doit accepter, votre devis ou votre bon de commande pour NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize ou NetSuite ACS Architect avant le début des heures prolongées respectives en vertu de votre devis ou de votre bon commande, et vous devez conserver votre devis ou votre bon de commande pour NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize ou NetSuite ACS Architect pendant toute la durée de votre devis ou de votre bon de commande pour le service prolongé ACS correspondant.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES ACS : PAS DE NOUVELLES VENTES NI DE RENOUVELLEMENTS

La description du service ACS ci-dessous s'applique aux articles suivants :
6639 - NetSuite ACS Monitor 30;
6640 - NetSuite ACS Optimize 15;
6258 - NetSuite ACS Architect 30;
6256 - NetSuite ACS Monitor; et
6257 - NetSuite ACS Optimize.

6639 - NetSuite ACS Monitor 30***Remarque à l'intention des clients :*** *Vous reconnaissez par la présente que l'article 1.B.9 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de services de soutien ACS Monitor que vous avez passées à partir du 27 septembre 2021.*

1. Description des services de soutien ACS Monitor

   A. **Examen ACS.** Outre le service de soutien ACS Monitor décrit à l'article 1.B ci-dessous, Oracle effectuera également un examen ACS initial (tel que défini ci-dessus) de votre instance Oracle NetSuite au cours de la période d'examen ACS, et annuellement par la suite pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande. Chaque examen ACS ne dépassera pas seize (16) heures au cours de la période d'examen ACS; toutefois, Oracle déterminera à sa seule discrétion le nombre d'heures nécessaires pour effectuer chaque examen ACS.

   B. **Services de soutien ACS Monitor** Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, Oracle vous fournira jusqu'à la quantité d'heures de service de soutien ACS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande pour l'un des services de soutien ACS Monitor suivants liés à vos services Oracle NetSuite Cloud :
      1. Remédier aux problèmes que vous avez rencontrés dans l'un des domaines suivants :
         a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
         b. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
      2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
      3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
      4. Fournir des conseils sur les activités d'importation de données.
      5. Fournir un soutien à la gestion des versions, c'est-à-dire informer des versions à venir et de leurs répercussions possibles sur votre instance Oracle NetSuite.
      6. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité, et une exécution consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
         a. Rapports trimestriels sur les KPI.
         b. Recommander des changements dans les domaines liés à la performance ou à l'évolutivité.
      7. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien, en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
         a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
      8. Assurer la maintenance du site Web en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
         a. Créer une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
         b. Effectuer des mises à jour de l'instance du site Web.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

c. Fournir des scripts pour les boutiques en ligne.
d. Fournir des pages d'atterrissage ou d'autres nouvelles pages, des modèles ou des mises en page.
e. Fournir une assistance liée aux performances.
f. Procéder à des examens de SEO.
g. Procéder à des examens de KPI.
h. Procéder à des examens de conception.

9. Sous réserve de votre achat d'un ou de plusieurs des services infonuagiques Oracle NetSuite énumérés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires de services de soutien à l'intégration de NetSuite. Vous devez consommer les heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite dans les douze (12) mois suivant l'achat des services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la durée de votre devis ou de votre bon de commande :
   a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
10. Oracle assurera la coordination et la gestion globales de, et l'exécution par, les ressources d'Oracle relatives aux demandes reçues de votre part pour tous les services de soutien ACS Monitor énoncés ci-dessus; à condition toutefois que si une demande individuelle de votre part pour tous les services de soutien ACS Monitor énoncés ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) de quarante (40) heures de service, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien ACS Monitor énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien ACS Monitor si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien ACS Monitor dépend de votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les services infonuagiques Oracle NetSuite avant le début des services de soutien ACS Monitor dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande et maintenir ces services infonuagiques Oracle NetSuite Cloud pendant toute la durée des services de soutien ACS Monitor fournis dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande applicable.
2. Permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services de soutien ACS Monitor.
3. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS Monitor.
4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS Monitor.
5. Lorsque les services d'activation seront effectués sur site chez le client aux États-Unis, comme requis par les réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.

6. Assurer la gestion, l'établissement des priorités et la communication sur les dossiers des services de soutien ACS Monitor.
7. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.
8. Assurer les tests d'acceptation par l'utilisateur.
9. Assurer les activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien ACS Monitor, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.
11. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service allouées à l'exécution des services de soutien ACS Monitor.
12. Fournir à Oracle l'accès d'utilisateur dédié à vos systèmes nécessaire à l'exécution des services de soutien ACS Monitor.
13. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, notamment, le paiement de tous les frais associés à votre utilisation de ces services tiers.
14. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à ce compte pour faciliter la collecte de données sur votre site Web et permettre à Oracle d'y accéder, si nécessaire, par l'entremise d'une API de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de tiers, comme définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
15. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les matériels ou autres contenus qu'Oracle intégrera dans votre site Web dans le cadre des services de soutien ACS Monitor décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus
16. Si les heures nécessaires à Oracle pour effectuer l'examen ACA énoncé dans la description des services de soutien ci-dessus dépassent la quantité totale d'heures de service allouées pour le trimestre comme indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande, vous achèterez des heures prolongées (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour effectuer cet examen ACS.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera à sa seule discrétion si les services de soutien ACS Monitor impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser si Oracle estime, à sa seule discrétion, que l'exécution de cette demande de service peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système ou si la demande de service est en dehors de la portée des services de soutien ACS Monitor.
3. Tous les services de soutien ACS Monitor, y compris l'examen ACS, seront exécutés à distance.
4. L'examen ACS de votre instance Oracle NetSuite doit avoir lieu au cours du premier mois civil suivant le début des services de soutien ACS Monitor.
5. Toutes les communications liées aux services de soutien ACS Monitor sont en anglais.
6. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle NetSuite qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
7. Les services de remédiation indiqués dans l'article 1.B.1 (sous « Services de soutien ACS Monitor ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.
8. Les services de soutien ACS Monitor décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

dans votre instance Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services de soutien ACS Monitor sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision au plus tôt.

9. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.
10. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien ACS Monitor décrits à l'article 1 (Description des services de soutien ACS Monitor) ci-dessus se fera par courrier électronique et par l'outil de gestion de cas NetSuite d'Oracle.
11. Les heures de service seront calculées au prorata des trimestres incomplets.

3. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximal d'heures de service de soutien ACS Monitor par trimestre (y compris les heures de service prolongé achetées pour ce trimestre) indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des services de soutien ACS Monitor non utilisée au cours de ce trimestre, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre partie. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

En outre, en ce qui concerne l'examen ACS comme indiqué à l'article 1.A ci-dessus, toutes les heures qu'Oracle juge comme n'étant pas nécessaires pour achever l'exécution d'un examen ACS, sont également automatiquement perdues et ne vous donnent pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

4. Heures prolongées

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, les parties peuvent mutuellement convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service de soutien ACS Monitor par trimestre indiqué dans votre devis ou votre bon de commande pour un trimestre donné. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande.

5. Point de contact principal pour le projet

Vous acceptez de désigner un (1) contact principal et un (1) contact secondaire qui collaboreront avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services de soutien ACS Monitor. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous convenez que ces contacts utilisent les heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

Remarque à l'intention des clients : *Vous reconnaissez par la présente que l'article 1.B.11 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de services de soutien ACS Optimize que vous avez passées à partir du 27 septembre 2021.*

1. Description des services de soutien ACS Optimize

A. **Examen ACS.** En plus des heures de service indiquées dans votre devis ou dans votre bon de commande pour exécuter les services de soutien ACS Optimize comme indiqué dans l'article 1.B (Services de soutien ACS Optimize) directement ci-dessous, Oracle effectuera un premier examen ACS de vos instances Oracle NetSuite dans les trois mois suivant la date de signature de votre devis ou de votre bon de commande et annuellement par la suite pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, la détermination des heures nécessaires pour effectuer chaque examen ACS étant laissée à la seule discrétion d'Oracle mais ne dépassant en aucun cas vingt-cinq (25) heures supplémentaires par mois au cours de la période d'examen ACS.

B. **Services de soutien ACS Optimize.** Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, Oracle vous fournira jusqu'à la quantité d'heures de service de soutien ACS par mois indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande pour l'un des services de soutien ACS Optimize suivants liés à vos services infonuagiques Oracle NetSuite :

1. Remédier aux problèmes que vous avez rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Fournir une assistance en matière de gestion des versions, c'est-à-dire l'un des éléments suivants :
   a. Sensibiliser aux versions à venir susceptibles d'avoir des répercussions sur votre instance Oracle Cloud.
   b. Fournir des conseils sur les capacités supplémentaires dont vous pourriez tirer parti.
   c. Effectuer des tests de performance, d'évolutivité et de régression de votre instance Oracle Cloud par rapport à la version ciblée.
5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité, et une exécution consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapports trimestriels sur les KPI.
   b. Recommander des changements dans les domaines liés à la performance ou à l'évolutivité.
   c. Gérer, maintenir et modifier votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, d'intégration, d'importation de données, de test et de publication.
6. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien, en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifier les flux des processus de votre entreprise.
   b. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   c. Activités d'importation de données.
7. Fournir des conseils sur l'architecture de la plate-forme et des systèmes, ce qui peut consister à vous aider dans l'un des domaines suivants :
   a. Définir le rôle d'Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

b. Travailler avec vous pour déterminer les répercussions possibles des versions des produits liés aux services Oracle NetSuite Cloud.
c. Fournir des stratégies pour soutenir, maintenir et gérer votre instance Oracle NetSuite afin d'optimiser les activités de développement, de test et de publication.
d. Effectuer des migrations entre les instances de développement, de test et de production.

8. Assurer la maintenance du site Web en vous aidant dans l'un des domaines suivants :
   a. Créer une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   b. Effectuer des mises à jour de l'instance du site Web.
   c. Fournir des scripts pour les boutiques en ligne.
   d. Fournir des pages d'atterrissage ou d'autres nouvelles pages, des modèles ou des mises en page.
   e. Fournir une assistance liée aux performances.
   f. Procéder à des examens de SEO.
   g. Procéder à des examens de KPI.
   h. Procéder à des examens de conception.
9. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des KPI pour les instances de votre site Web NSE, y compris :
   a. Le trafic.
   b. Les transactions.
   c. Les recettes; et
   d. Le taux de conversion.
10. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de votre site Web en termes de temps de chargement des pages. Les pages du site Web couvertes dans ce rapport sont les suivantes
    a. Page d'accueil.
    b. Recherche.
    c. Catégorie.
    d. Article (page détaillée du produit).
    e. Passage au paiement; et
    f. Connexion.
11. Sous réserve de votre achat d'un ou de plusieurs des services infonuagiques Oracle NetSuite énumérés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires de services de soutien à l'intégration de NetSuite. Vous devez consommer les heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite dans les douze (12) mois suivant l'achat des services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la durée de votre devis ou de votre bon de commande :
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si vous achetez plus d'un (1) service de soutien NetSuite ACS Optimize au cours de la durée de votre devis ou de votre bon de commande, pour chaque quantité supplémentaire achetée, Oracle vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que les services d'activation soient demandés par vous et approuvés par Oracle par écrit.
13. Affecter une équipe d'optimisation désignée pour fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien.
14. Oracle désignera un responsable de la réussite client Oracle qui assurera la coordination et la gestion globales de, et l'exécution par, les ressources d'Oracle relatives aux demandes reçues de votre part pour tout service de soutien ACS Optimize décrit ci-dessus; à condition toutefois que si une demande individuelle de votre part pour tout service de soutien ACS Optimize décrit ci-dessus

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) de quarante (40) heures de service, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien ACS Optimize énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien ACS Optimize si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien ACS Optimize dépend de votre respect des obligations indiquées ci-dessous et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les services Oracle NetSuite Cloud et le soutien NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des services de soutien ACS Optimize dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande et maintenir ces services Oracle NetSuite Cloud et le soutien NetSuite pendant toute la durée des services de soutien ACS Optimize fournis dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande applicable pour les services de soutien ACS Optimize.
2. Permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services de soutien ACS Optimize.
3. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS Optimize.
4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire à la prestation des services de soutien ACS Optimize par Oracle.
5. Lorsque les services d'activation seront effectués sur site chez le client aux États-Unis, comme requis par les réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
6. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.
7. Assurer les tests d'acceptation par l'utilisateur.
8. Assurer les activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
9. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien ACS Optimize, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.
10. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service mensuelles allouées à l'exécution des services de soutien ACS Optimize.
11. Fournir à Oracle un accès utilisateur dédié à vos systèmes, nécessaire à l'exécution des services de soutien ACS Optimize.
12. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, notamment, le paiement de tous les frais associés à votre utilisation de ces services tiers.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

13. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à ce compte pour faciliter la collecte de données sur votre site Web et permettre à Oracle d'y accéder, si nécessaire, par l'entremise d'une API de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de tiers, comme définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
14. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les matériels ou autres contenus qu'Oracle intégrera dans votre site Web dans le cadre des services de soutien ACS Optimize décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus
15. Si les heures nécessaires à Oracle pour effectuer l'examen ACS décrit à l'article 1.A ci-dessus dépassent la quantité totale d'heures de service allouées pour le mois comme indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande, vous achèterez des heures prolongées (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour effectuer cet examen ACS.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera, à sa seule discrétion, si les services de soutien ACS Optimize impliquant une configuration, un développement et/ou des tests doivent être effectués dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser si Oracle estime, à sa seule discrétion, que cette demande de service, si elle est exécutée, peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système ou si la demande de service sort du cadre des services de soutien ACS Optimize.
3. Tous les services de soutien ACS Optimize, y compris l'examen ACS, seront exécutés à distance, sauf accord contraire d'Oracle. Les activités sur site entraînent des frais de déplacement supplémentaires, comme indiqué dans l'article 3.
4. Toutes les communications liées aux services de soutien ACS Optimize sont en anglais.
5. Tout le contenu d'habilitation est conçu, développé, livré et présenté en anglais, ou dans d'autres langues, à la seule discrétion d'Oracle.
6. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle NetSuite qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
7. Les services de remédiation indiqués dans l'article 1.B.1 (sous « Services de soutien ACS Optimize ») sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an.
8. Les services de soutien ACS Optimize décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services de soutien ACS Optimize sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision le plus tôt possible.
9. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.
10. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien ACS Optimize décrits à l'article 1 (Description des services de soutien ACS Optimize) ci-dessus se fera par courrier électronique et par l'outil de gestion de cas Oracle NetSuite.

3. Dépenses

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

En plus des frais énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et les débours liés à la prestation de tout service de soutien ACS Optimize sur site. Tous les frais facturés mensuellement en vertu du présent document sont dus et payables conformément aux conditions de paiement de votre devis ou de votre bon de commande.

4. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximal d'heures de service autorisées par mois (y compris les heures de service prolongées achetées pour ce mois) indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie des services de soutien ACS Optimize non utilisée au cours de ce mois, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

En outre, en ce qui concerne l'examen ACS comme indiqué à l'article 1.B ci-dessus, toutes les heures qu'Oracle juge comme n'étant pas nécessaires pour achever l'exécution d'un examen ACS, sont également automatiquement perdues et ne vous donnent pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

5. Heures prolongées

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service de soutien ACS Optimize par mois indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande pour un mois donné. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande.

6. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner un (1) contact principal et deux (2) contacts secondaires, qui collaboreront avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services de soutien ACS Optimize. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous acceptez que la communication et l'interaction d'Oracle avec ces contacts soient appliquées à vos heures de service de soutien ACS Optimize.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Remarque à l'intention des clients : *Vous reconnaissez par la présente que l'article 1.B.11 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes des services de soutien ACS Architect que vous avez passées le 27 septembre 2021 ou par la suite.*

1. Description des services de soutien ACS Architect

A. Examen ACS. En plus des heures de service indiquées dans votre devis ou dans votre bon de commande pour exécuter les services de soutien ACS Architect comme indiqué à l'article 1.B (Services de soutien ACS) directement ci-dessous, Oracle effectuera un examen ACS de votre instance Oracle NetSuite au cours de la période d'examen ACS du début des services de soutien ACS Architect, puis, par la suite, chaque année pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, la détermination des heures nécessaires pour effectuer chaque examen ACS étant laissée à la seule discrétion d'Oracle, mais en aucun cas Oracle ne fournira des heures supplémentaires dépassant cinquante (50) heures par mois au cours de la période d'examen ACS.

Les heures d'examen ACS peuvent être utilisées pour n'importe lequel des services de soutien ACS Architect décrits à l'article 1.B ci-dessous si vous achetez des services de soutien ACS Architect dans les 12 premiers mois suivant votre achat initial d'un service infonuagique Oracle NetSuite. Les heures d'examen ACS pour votre devis ou pour votre bon de commande de services de soutien ACS Architect expireront à la première des deux dates suivantes : (i) douze (12) mois après votre devis ou votre bon de commande de services de soutien ACS Architect NetSuite ou (ii) à l'expiration ou à la résiliation de votre service infonuagique Oracle NetSuite.

B. Services de soutien ACS Architect. Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, Oracle vous fournira jusqu'à la quantité d'heures de services ACS par mois indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande pour l'un des services de soutien ACS Architect suivants liés à vos services infonuagiques Oracle NetSuite.

1. Remédier aux problèmes que vous avez rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Fournir une assistance en matière de gestion des versions, c'est-à-dire l'un des éléments suivants :
   a. Sensibiliser aux versions à venir susceptibles d'avoir des répercussions sur votre instance Oracle NetSuite.
   b. Des conseils sur les capacités supplémentaires dont vous pourriez tirer parti.
   c. Tests de performance, d'évolutivité et de régression de votre instance Oracle NetSuite par rapport à la version ciblée.
5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité, et une exécution consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapports trimestriels sur les KPI.
   b. Recommander des changements dans les domaines liés à la performance ou à l'évolutivité.
   c. Gérer, maintenir et modifier votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, d'intégration, d'importation de données, de test et de publication.
6. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien, en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifier les flux des processus de votre entreprise.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

b. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
c. Activités d'importation de données.

7. Fournir des conseils en matière d'architecture des plates-formes et des systèmes, ce qui peut consister en une assistance dans les domaines suivants :
   a. Définir le rôle d'Oracle dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données.
   b. Travailler avec vous pour déterminer les répercussions possibles des versions des produits liés aux services Oracle NetSuite Cloud.
   c. Fournir des stratégies pour soutenir, maintenir et gérer votre instance Oracle NetSuite qui prend en charge les activités de développement, de test et de publication.
   d. Effectuer des migrations entre les instances de développement, de test et de production.
8. Assurer la maintenance du site Web en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Créer une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   b. Effectuer des mises à jour de l'instance du site Web.
   c. Fournir des scripts pour les boutiques en ligne.
   d. Fournir des pages d'atterrissage ou d'autres nouvelles pages, des modèles ou des mises en page.
   e. Fournir une assistance liée aux performances.
   f. Procéder à des examens de SEO.
   g. Procéder à des examens de KPI.
   h. Procéder à des examens de conception.
9. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des KPI pour les instances de votre site Web NSE, y compris :
   a. Le trafic.
   b. Les transactions.
   c. Les recettes; et
   d. Le taux de conversion.
10. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de votre site Web en termes de temps de chargement des pages. Les pages du site Web couvertes dans ce rapport sont les suivantes
    a. Page d'accueil.
    b. Recherche.
    c. Catégorie.
    d. Article (page détaillée du produit).
    e. Passage au paiement; et
    f. Connexion.
11. Sous réserve de votre achat d'un ou de plusieurs des services infonuagiques Oracle NetSuite énumérés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires de services de soutien à l'intégration de NetSuite. Vous devez consommer les heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite dans les douze (12) mois suivant l'achat des services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la durée de votre devis ou de votre bon de commande :
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si vous achetez plus d'un (1) service de soutien NetSuite ACS Architect au cours de la durée de votre devis ou de votre bon de commande, pour chaque quantité supplémentaire achetée, Oracle vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de services supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que les services d'activation soient demandés par vous et approuvés par Oracle par écrit.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

13. Affecter une équipe de support désignée pour assurer la coordination et la gestion globales des cas liés au soutien soumis par vous pour tout service infonuagique Oracle NetSuite.
14. Affecter une équipe d'optimisation désignée pour fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien.
15. Oracle désignera un responsable de la réussite client Oracle qui assurera la coordination et la gestion globales de, et l'exécution par, les ressources d'Oracle relatives aux demandes reçues de votre part pour tout service de soutien ACS Architect décrit ci-dessus; à condition toutefois que si une demande individuelle de votre part pour tout service de soutien ACS Architect décrit ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) de quatre-vingts (80) heures de service, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien ACS Architect énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien ACS Architect si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien ACS Architect dépend de votre respect des obligations indiquées ci-dessous et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les services infonuagiques Oracle NetSuite et le soutien NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des services de soutien ACS Architect en vertu de votre devis ou de votre bon de commande et maintenir ces services infonuagiques Oracle NetSuite et ce soutien NetSuite pendant toute la durée des services de soutien ACS Architect fournis en vertu de votre devis ou de votre bon de commande applicable pour les services de soutien ACS Architect.
2. Permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services de soutien ACS Architect.
3. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS Architect.
4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire à la prestation des services de soutien ACS Architect par Oracle.
5. Lorsque les services d'activation seront effectués sur site chez le client aux États-Unis, comme requis par les réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
6. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.
7. Assurer les tests d'acceptation par l'utilisateur.
8. Assurer les activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
9. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien ACS Architect, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

10. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par mois autorisé pour l'exécution des Services de soutien ACS Architect.
11. Fournir à Oracle un accès d'utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires à l'exécution des Services de soutien ACS Architect.
12. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, notamment, le paiement de tous les frais associés à votre utilisation de ces services tiers.
13. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à ce compte pour faciliter la collecte de données sur votre site Web et permettre à Oracle d'y accéder, si nécessaire, par l'entremise d'une API de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de tiers, comme définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
14. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les matériels ou autres contenus qu'Oracle intégrera dans votre site Web dans le cadre des services de soutien ACS Architect décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus
15. Si les heures nécessaires à Oracle pour effectuer l'examen ACS décrit dans la description des services de soutien ci-dessus dépassent la quantité totale d'heures de service allouées pour le mois comme indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande, vous achèterez des heures prolongées (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour effectuer cet examen ACS.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera à sa seule discrétion si les services de soutien ACS Architect impliquant une configuration, un développement et/ou des tests doivent être menés dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser si Oracle estime, à sa seule discrétion, que l'exécution de cette demande de service peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système, ou si la demande de service est en dehors du champ d'application des services de soutien ACS Architect.
3. Tous les services de soutien ACS Architect, y compris l'examen ACS, seront exécutés à distance, sauf accord contraire d'Oracle. Les activités sur site entraînent des frais de déplacement supplémentaires, comme indiqué dans l'article 3.
4. Toutes les communications liées aux services de soutien ACS Architect sont en anglais.
5. Tout le contenu d'habilitation est conçu, développé, livré et présenté en anglais, ou dans d'autres langues, à la seule discrétion d'Oracle.
6. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle NetSuite qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
7. Les services de remédiation mentionnés à l'article 1.B.1 (sous « Services de soutien ACS Architect ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.
8. Les services de soutien ACS Architect décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services d'activation sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

9. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.
10. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien ACS Architect décrits à l'article 1 (Description des services de soutien ACS Architect) ci-dessus se fera par courrier électronique et par l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Dépenses

En plus des frais prévus dans votre devis ou dans votre bon de commande, vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et les menues dépenses liées à la prestation de tout service de soutien ACS Architect sur site. Tous les frais facturés mensuellement en vertu du présent document sont dus et payables conformément aux conditions de paiement de votre devis ou de votre bon de commande.

4. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximal d'heures de service autorisées par mois (y compris les heures de service prolongées achetées pour ce mois) indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie des services de soutien ACS Architect non utilisée au cours de ce mois, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

En outre, en ce qui concerne l'examen ACS comme indiqué à l'article 1.A ci-dessus, toutes les heures qu'Oracle juge comme n'étant pas nécessaires pour achever l'exécution d'un examen ACS, sont également automatiquement perdues et ne vous donnent pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

5. Heures prolongées

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de services de soutien ACS Architect par mois indiqué dans le devis ou dans le bon de commande pour un mois donné. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner un (1) contact principal et trois (3) contacts secondaires, qui collaboreront avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services de soutien ACS Architect. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous convenez que ces contacts utilisent les heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. Description des services

A. **Examen ACS.** En plus des heures de service établies dans votre commande de prestation des services ACS comme indiqué dans l'article 1.B directement ci-dessous, Oracle effectuera, si jugé nécessaire, un examen ACS (comme défini ci-dessous) de votre instance Oracle NetSuite dans le premier mois (« période d'examen ACS ») du début des services, avec la détermination des heures nécessaires pour effectuer l'examen ACS, à l'entière discrétion d'Oracle. L'examen ACS peut inclure une évaluation de vos besoins commerciaux, la configuration actuelle, les solutions de tiers actuellement utilisées, les intégrations actuelles, les personnalisations actuelles, les volumes de transactions et les besoins non comblés par votre instance Oracle NetSuite actuelle (« examen ACS »). Cet examen ACS sera fourni seulement si Oracle détermine qu'une évaluation s'avère nécessaire et qu'elle n'a pas effectué auparavant un examen ACS de votre instance Oracle NetSuite.

B. **Services ACS.** Pendant la durée (comme définie dans votre commande), Oracle vous fournira le nombre d'heures de soutien client avancé (« ACS ») par trimestre (chaque trimestre comprenant 3 mois) précisé dans votre commande pour l'un ou l'autre des services de soutien Premium (« services ») liés à vos produits Oracle NetSuite Cloud.

1. Remédier aux problèmes que vous avez rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Fournir une assistance en matière de gestion des versions pour vous informer sur les prochaines versions susceptibles d'avoir des répercussions sur votre instance Oracle NetSuite.
5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité, et une exécution sous la forme d'assistance dans l'un ou l'autre des domaines suivants :
   a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés (« KPI »).
   b. Recommander des changements dans les domaines liés à la performance ou à l'évolutivité.
6. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien sous la forme d'une assistance dans l'un ou l'autre des domaines suivants :
   a. Modifications des flux de vos processus opérationnels.
   b. Réaliser toute intégration demandée.
   c. Activités d'importation de données.
7. Fournir la maintenance du site Web, qui inclut de l'assistance pour l'un ou l'autre des aspects suivants :
   a. Créer une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   b. Effectuer des mises à jour de l'instance du site Web.
   c. Fournir des scripts pour les boutiques en ligne.
   d. Fournir des pages de renvoi ou d'autres nouvelles pages, des modèles ou des mises en page.
   e. Fournir de l'assistance « conçue pour la performance » (« BTP » ou Built-to-Perform).
   f. Fournir des examens d'optimisation de moteur de recherche (« SEO » ou Search Engine Optimization).
   g. Procéder à des examens de KPI.
   h. Procéder à des examens de conception.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

8. Oracle désignera un responsable de la réussite client qui fournira une coordination et une gestion générales, de même qu'une exécution par les ressources Oracle liées aux demandes reçues de vous ou pour tous les services définis ci-dessus; cependant, dans la mesure où toute demande individuelle de votre part pour l'un ou l'autre des services définis ci-dessus dépasse une durée estimée (selon l'entière détermination d'Oracle) pour quarante (40) heures de service, lesdites demandes individuelles ne seront pas considérées comme admissibles pour une livraison par Oracle en vertu de votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est indispensable pour la prestation des services définis dans votre commande que vous mettiez à disposition et accordiez un accès en temps opportun aux locaux, aux installations, aux équipements, à l'assistance, à la coopération, aux informations exhaustives et exactes et aux données de vos cadres, agents et employés (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable de toute défaillance dans la prestation des services si cette défaillance résulte de votre défaut de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services dépend de votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les produits Oracle NetSuite Cloud et le soutien NetSuite en vertu d'un contrat distinct avant le début des services, en vertu de votre commande, et maintenir lesdits produits Oracle NetSuite Cloud et le soutien NetSuite pour la durée des services fournis, en vertu de votre commande.
2. Fournir à Oracle un accès complet à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales pertinentes disposant des habiletés et des connaissances suffisantes pour soutenir la prestation des services.
3. Fournir, pour toutes les ressources Oracle exécutant des services sur votre site, un espace de travail sûr et sain (p. ex., un espace de travail exempt de dangers reconnus qui causent, ou sont susceptibles de causer, la mort ou des blessures corporelles graves, un espace de travail équipé d'une ventilation adéquate, présentant des niveaux sonores acceptables et comportant des postes de travail ergonomiquement corrects, etc.).
4. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle puisse exécuter les services.
5. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou aux environnements de développement partagés dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse exécuter les services.
6. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à afficher un avis concernant le(s) employé(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
7. Vous charger de toutes les instances de bac à sable requises par Oracle.
8. Vous charger du test d'acceptation par l'utilisateur.
9. Vous charger de vos activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation par Oracle des services, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

11. Déployer des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par trimestre autorisé pour la prestation des services.
12. Fournir à Oracle l'accès utilisateur dédié à vos systèmes nécessaire pour la prestation des services.
13. Prendre en charge tout paiement de frais ou de services de traitement par des tiers.
14. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à votre compte Google Analytics pour faciliter la collecte de données de site Web et permettre à Oracle d'accéder à votre compte Google Analytics, si nécessaire, par l'entremise d'une interface de programmation d'application (API) de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de tiers, comme définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
15. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les matériels ou autres contenus qu'Oracle intégrera dans votre site Web dans le cadre des services décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus.
16. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'examen ACS décrit dans la description des services ci-dessus dépasse le nombre total d'heures de service allouées pour le trimestre, comme précisé dans votre commande, vous achèterez les heures prolongées (comme définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer l'examen ACS en question.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera si les modifications recommandées doivent être menées dans une instance de bac à sable avant d'être appliquées à la production, ou si elles peuvent être appliquées directement à la production.
2. Tous les services, y compris l'examen ACS, seront exécutés à distance, sauf accord contraire de la part d'Oracle. Les activités sur site entraînent des frais de déplacement supplémentaires, comme indiqué dans l'article 3.
3. Toutes les communications relatives aux services sont en anglais.
4. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
5. Les services de remédiation indiqués dans l'article 1.B.1 sont disponibles en fonction du niveau de soutien NetSuite que vous avez acheté. Les services de remédiation au niveau du soutien de base de NetSuite seront disponibles pendant les jours ouvrables entre 8 h et 17 h heure locale du pays et, au niveau de soutien Premium de NetSuite, les services de remédiation seront disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
6. Les services décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document obtenu. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à son entière discrétion, refuser de soutenir ou d'exécuter des services sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé, et elle vous informera de cette décision.
7. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.
8. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services décrits dans l'article 1 ci-dessus sera le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

3. Dépenses

En plus des frais indiqués dans votre commande, vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et débours liés à la prestation de tous les services sur site. Tous les frais facturés mensuellement en vertu des présentes sont dus et exigibles conformément aux modalités de paiement relatives à votre commande.

4. Services non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de service autorisées par trimestre (y compris tous les services prolongés achetés pour ledit trimestre) indiqué dans votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie non utilisée des services ou des heures de service pendant ce trimestre, sans qu'aucune action ne soit requise de l'une ou l'autre partie, et vous n'aurez droit à aucun remboursement, ni à aucun crédit lié à des services supplémentaires ou à d'autres services pour toute partie non utilisée des frais payés pour toutes les heures de service non utilisées au cours de ce trimestre pour les services. Pour qu'Oracle fournisse les services définis dans la description des services ci-dessus après la durée, Oracle et vous devez convenir d'une commande distincte pour lesdits services.

Si le dernier trimestre de la durée est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de service trimestriel du dernier trimestre sera calculé au prorata par Oracle.

5. Heures prolongées

Pendant la durée de votre commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service par trimestre indiqué dans votre commande pour tout trimestre donné (« heures prolongées »). Oracle vous enverra une facture pour ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre commande.

6. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner jusqu'à deux (2) contacts principaux qui collaboreront avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services. D'autres contacts désignés et autorisés par vous peuvent communiquer avec Oracle, et vous convenez que lesdits contacts utiliseront les heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. Description des services

A. **Examen ACS.** En plus des heures de service indiquées dans votre commande pour la prestation des services ACS, comme indiqué dans l'article 1.B directement ci-dessous, Oracle effectuera un examen ACS (comme défini ci-dessous) de votre instance Oracle NetSuite dans les trois (3) mois (« période d'examen ACS ») suivant le début des services, et chaque année par la suite pendant la durée; Oracle déterminera à son entière discrétion les heures nécessaires pour l'exécution de chaque examen ACS, mais ne dépassera en aucun cas vingt-cinq (25) par mois pendant la période d'examen ACS). L'examen ACS peut comprendre une évaluation de vos besoins commerciaux, la configuration actuelle, les solutions de tiers actuellement utilisées, les intégrations actuelles, les personnalisations actuelles, les volumes de transactions et les besoins non comblés par votre instance Oracle NetSuite actuelle (« examen ACS »).

B. **Services ACS.** Pendant la durée (comme définie dans votre commande), Oracle vous fournira le nombre mensuel d'heures de services de soutien client avancé (« ACS ») précisé dans votre commande pour l'un ou l'autre des services de soutien premium (« services ») liés à vos produits Oracle NetSuite Cloud.

1. Remédier aux problèmes que vous avez rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Aider à gérer les versions dans l'un ou l'autre des domaines suivants :
   a. Sensibiliser aux versions à venir susceptibles d'avoir des répercussions sur votre instance Oracle NetSuite.
   b. Conseils sur des capacités supplémentaires dont vous pourriez tirer parti.
   c. Tests de régression sur votre instance Oracle NetSuite par rapport à la version ciblée.
5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité, et une exécution sous la forme d'assistance dans l'un ou l'autre des domaines suivants :
   a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés (« KPI »).
   b. Recommandation de changements dans les domaines liés à la performance ou à l'évolutivité.
   c. Gérer, maintenir et modifier votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, de test et de publication.
6. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien sous la forme d'une assistance dans l'un ou l'autre des domaines suivants :
   a. Modifications des flux de vos processus opérationnels.
   b. Réaliser toute intégration demandée.
   c. Activités d'importation de données.
7. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent comprendre une assistance dans l'un ou l'autre des domaines suivants :
   a. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.
   b. Vous informer des répercussions possibles des versions à venir des produits Oracle NetSuite Cloud.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

c. Fournir des stratégies pour soutenir, maintenir et gérer votre instance Oracle NetSuite qui prend en charge les activités de développement, de test et de publication.

8. Fournir la maintenance du site Web, qui inclut de l'assistance pour l'un ou l'autre des aspects suivants :
   a. Créer une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   b. Effectuer des mises à jour de l'instance du site Web.
   c. Fournir des scripts pour les boutiques en ligne.
   d. Fournir des pages de renvoi ou d'autres nouvelles pages, des modèles ou des mises en page.
   e. Fournir de l'assistance « conçue pour la performance » (« BTP » ou Built-to-Perform) et d'autres formes d'assistance liées à la performance.
   f. Procéder à des examens d'optimisation de moteur de recherche (« SEO » ou Search Engine Optimization).
   g. Procéder à des examens de KPI.
   h. Procéder à des examens de conception.
9. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des KPI pour les instances de votre site Web NSE, y compris :
   a. Le trafic.
   b. Les transactions.
   c. Les revenus; et
   d. Le taux de conversion.
10. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de votre site Web en termes de temps de chargement des pages. Voici les pages du site Web couvertes dans ce rapport :
    a. Page d'accueil.
    b. Recherche.
    c. Catégorie.
    d. Article (page détaillée du produit).
    e. Passage au paiement; et
    f. Connexion.
11. Fournir une passe Customer Learning Cloud Support à un (1) stagiaire que vous avez nommé pour chaque unité NetSuite ACS Optimize achetée. Vous pouvez remplacer chaque année le stagiaire que vous avez nommé. Vous pouvez accéder à la description du service de passe Customer Learning Cloud Support au https://www.netsuite.com/tos.
12. Fournir un accès aux cours publics de formation NetSuite à un (1) seul stagiaire par cours pour chaque unité NetSuite ACS Optimize que vous avez achetée. Pour chaque cours que vous commandez et n'avez pas annulé par écrit avant le jour prévu du début de ce cours, vous reconnaissez et acceptez que les heures de service en vertu de votre commande pour ledit cours programmé, peu importe la présence complète ou partielle de votre stagiaire, seront calculées comme suit : (1) jour de formation publique pour un (1) inscrit consommera deux (2) heures de l'allocation mensuelle.
13. Si la quantité cumulée de NetSuite ACS Optimize achetée au cours de la durée de votre commande dépasse une (1) unité, pour chaque unité supplémentaire achetée, Oracle vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, dans la mesure où vous faites la demande des services d'activation et qu'Oracle l'approuve par écrit.
14. Désigner une équipe d'optimisation qui fournira des conseils en matière d'optimisation et de maintien.
15. Oracle désignera un responsable de la réussite client qui fournira une coordination et une gestion générales, de même qu'une exécution par les ressources Oracle liées aux demandes reçues de vous

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

ou pour tous les services définis ci-dessus; cependant, dans la mesure où toute demande individuelle de votre part pour l'un ou l'autre des services définis ci-dessus dépasse une durée estimée (selon l'entière détermination d'Oracle) pour quarante (40) heures de service, ladite demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible pour une livraison par Oracle en vertu de votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est indispensable pour la prestation des services professionnels définis dans votre commande que vous mettiez à disposition et accordiez un accès en temps opportun aux locaux, aux installations, aux équipements, à l'assistance, à la coopération, aux informations exhaustives et exactes et aux données de vos cadres, agents et employés (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable de toutes défaillances qui peuvent se produire pendant la prestation des services si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services dépend de votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les produits Oracle NetSuite Cloud et le soutien NetSuite en vertu d'un contrat distinct avant le début des services, en vertu de votre commande, et maintenir lesdits produits Oracle NetSuite Cloud et le soutien NetSuite pour la durée des service fournis, en vertu de votre commande.
2. Fournir à Oracle un accès complet à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales pertinentes disposant des habiletés et des connaissances suffisantes pour soutenir la prestation des services.
3. Fournir, pour toutes les ressources Oracle exécutant des services sur votre site, un espace de travail sûr et sain (p. ex., un espace de travail exempt de dangers reconnus qui causent, ou sont susceptibles de causer, la mort ou des blessures corporelles graves, un espace de travail équipé d'une ventilation adéquate, présentant des niveaux sonores acceptables et comportant des postes de travail ergonomiquement corrects, etc.).
4. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle puisse exécuter les services.
5. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou aux environnements de développement partagés dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse exécuter les services.
6. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à afficher un avis concernant le(s) employé(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
7. Vous charger de toutes les instances de bac à sable requises par Oracle.
8. Vous charger du test d'acceptation par l'utilisateur.
9. Vous charger de vos activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation par Oracle des services, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

11. Déployer des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée des réunions peut entraîner un retard et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par mois autorisé pour la prestation des services.
12. Fournir à Oracle l'accès utilisateur dédié à vos systèmes nécessaire pour la prestation des services.
13. Prendre en charge tout paiement de frais ou de services de traitement par des tiers.
14. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à votre compte Google Analytics pour faciliter la collecte de données de site Web et permettre à Oracle d'accéder à votre compte Google Analytics, si nécessaire, par l'entremise d'une interface de programmation d'application (API) de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de tiers, comme définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
15. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les matériels ou autres contenus qu'Oracle intégrera dans votre site Web dans le cadre des services décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus.
16. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'examen ACS décrit dans la description des services ci-dessus dépasse le nombre total d'heures de service allouées pour le mois, comme précisé dans l'article 1.A ci-dessus, vous achèterez les heures prolongées (comme définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit examen ACS.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera si les modifications recommandées doivent être menées dans une instance de bac à sable avant d'être appliquées à la production, ou si elles peuvent être appliquées directement à la production.
2. Tous les services, y compris l'examen ACS, seront exécutés à distance, sauf accord contraire de la part d'Oracle. Les activités sur site entraînent des frais de déplacement supplémentaires, comme indiqué dans l'article 3.
3. Toutes les communications relatives aux services sont en anglais.
4. Tout le contenu d'habilitation est conçu, élaboré, livré et présenté en anglais, ou dans d'autres langues qui peuvent être mises à disposition par Oracle à sa seule discrétion.
5. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
6. Les services de remédiation indiqués dans l'article 1.B.1 sont disponibles en fonction du niveau de soutien NetSuite que vous avez acheté. Les services de remédiation au niveau du soutien de base de NetSuite seront disponibles pendant les jours ouvrables entre 8 h et 17 h heure locale du pays et, au niveau de soutien Premium de NetSuite, les services de remédiation seront disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
7. Les services décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document obtenu. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à son entière discrétion, refuser de soutenir ou d'exécuter des services sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision.
8. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

9. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services décrits dans l'article 1 ci-dessus sera le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Dépenses

En plus des frais indiqués dans votre commande, vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et débours liés à la prestation de tous les services sur site. Tous les frais facturés mensuellement en vertu des présentes sont dus et exigibles conformément aux modalités de paiement relatives à votre commande.

4. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de service par mois (y compris toutes les heures de services supplémentaires achetées pour ledit mois) indiqué dans votre commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie non utilisée des services ou des heures de service pendant ce mois, sans qu'aucune action ne soit requise de l'une ou l'autre partie, et vous n'aurez droit à aucun remboursement, ni à aucun crédit lié à des services supplémentaires ou à d'autres services pour toute partie non utilisée des frais payés pour toutes les heures de service non utilisées au cours de ce mois pour les services. Pour qu'Oracle fournisse les services définis dans la description des services ci-dessus après la durée, Oracle et vous devez convenir d'une commande distincte pour lesdits services. En outre, en ce qui concerne seulement l'examen ACS indiqué dans l'article 1.A ci-dessus, toutes les heures mensuelles, jusqu'au maximum d'heures autorisé chaque mois pendant la période d'examen ACS, réputées non nécessaires par Oracle pour achever l'examen ACS sont également perdues chaque mois et ne vous donnent droit à aucun remboursement, ni à aucun crédit pour des services supplémentaire ou pour d'autres services.

5. Heures prolongées

Pendant la durée de votre commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service par mois indiqué dans votre commande pour tout mois donné (« heures prolongées »). Oracle vous enverra une facture pour ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre commande.

6. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner un maximum de trois (3) contacts principaux qui collaboreront avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des services. D'autres contacts désignés et autorisés par vous peuvent communiquer avec Oracle, et vous convenez que lesdits contacts utiliseront les heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES DE SOUTIEN AUX PARTENAIRES

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

La présente description de service s'applique aux clients qui achètent ce service à partir du 15 juillet 2022. Si vous avez acheté ce service avant le 15 juillet 2022, la description du service de soutien avancé aux partenaires NetSuite figurant dans l'article « Descriptions des services : Services ACS retirés » de ce document s'applique.

1. Description des services de soutien

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, Oracle vous fournira, en tant que tiers implémentant les services infonuagiques Oracle NetSuite, la quantité d'heures de service APS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande pour vous aider avec l'un des services de soutien suivants liés aux services infonuagiques Oracle NetSuite, aux instances de site Web Oracle NetSuite SuiteCommerce ou aux modules Oracle NetSuite Point-of-Sale de vos clients (les « services infonuagiques Oracle NetSuite »); ces services de soutien vous sont fournis dans le seul but de vous aider à mettre en œuvre les services infonuagiques Oracle NetSuite pour vos clients :

A. Conseils pour résoudre les problèmes que vos clients ont rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   1. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
B. Fournir des conseils et/ou aider à l'exécution des activités de développement.
C. Fournir des conseils et/ou aider à l'exécution de la configuration de l'application.
D. Créer des rapports d'analyse du site Web reflétant une analyse cumulative continue des indicateurs clés de performance.
E. Conseils pour l'une des activités de gestion des versions suivantes :
   1. Conseils sur les versions à venir, y compris des notifications proactives de modifications de fonctionnalités; et
   2. Conseils concernant les tests de régression de l'instance des services infonuagiques Oracle NetSuite de vos clients par rapport à la version ciblée.
F. Conseils pour l'optimisation et le maintien, pouvant consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Les flux de processus opérationnels de vos clients.
   2. Intégration(s); et
   3. Activités d'importation de données.
G. Conseils pour l'architecture des plateformes et des systèmes, pouvant consister en une aide dans l'un des domaines suivants
   1. Définir le rôle d'Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données; et
   2. Élaborer des stratégies pour soutenir, maintenir et gérer des activités adéquates de développement, de test et de publication.
H. Conseils pour la maintenance du site Web, pouvant consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Introduction d'une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   2. Mises à jour de l'instance du site Web.
   3. Script de la boutique en ligne.
   4. Pages d'atterrissage ou autres nouvelles pages, modèles ou mises en page.
   5. Assistance liée à la performance; et

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6. Examens SEO.

I. Lorsque plus d'une (1) unité d'APS est acquise, un responsable de l'engagement des partenaires Oracle (le « responsable de l'engagement ») sera désigné pour assurer la coordination et la gestion globales des services de soutien énoncés dans le présent article 1; toutefois, si une demande individuelle de votre part pour des services de soutien énoncés ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) de quinze (15) heures de service, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre devis ou de votre bon de commande.

2. Vos obligations et hypothèses

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien énoncés dans votre devis ou dans votre bon de commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien dépend de votre respect des obligations indiquées ci-dessous et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Avant de vous fournir des services de soutien, confirmer que vos clients obtiennent les services infonuagiques Oracle NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct et qu'ils maintiennent ces services infonuagiques Oracle NetSuite, sans interruption, pendant la période au cours de laquelle ces services de soutien vous sont fournis.
2. Avant le début des services, désigner et identifier une ressource opérationnelle qui sera responsable de la coordination de votre participation à ce projet et qui fournira un soutien continu pour votre mise en œuvre du service infonuagique
   a. Vous convenez de désigner un (1) contact principal et un (1) contact secondaire qui peuvent permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services ACS.
   b. Vous pouvez autoriser d'autres contacts désignés et vous convenez que ces contacts utilisent les heures du service d'examen et de soutien.
3. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien.
4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire à la prestation des services de soutien par Oracle.
5. Faire des efforts commercialement raisonnables pour entreprendre l'activation du produit avant d'engager des services de soutien pour tout service infonuagique Oracle NetSuite particulier, lorsque cette activation est disponible.
6. Lorsque les services seront effectués sur site chez le client aux États-Unis, comme requis par les réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
7. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

8. Achever les tests d'acceptation par l'utilisateur et fournir à Oracle une confirmation écrite de l'achèvement des tests d'acceptation par l'utilisateur, dans un délai de deux (2) semaines consécutives.
9. Assurer vos activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.
11. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par trimestre autorisé pour la prestation des services de soutien.
12. Fournir à Oracle l'accès utilisateur nécessaire à vos systèmes pour l'exécution des services de soutien.
13. Veiller à acquérir les licences numériques nécessaires pour tout contenu numérique qu'ACS utilisera pour la fourniture du service à votre demande. Cela comprendra, notamment, les images, les matériels et tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans votre site Web.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera à sa seule discrétion si les services ACS impliquant une configuration, un développement et/ou des tests doivent être menés dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Tous les services ACS, y compris l'examen ACS, seront exécutés à distance, sauf s'il est convenu d'un commun accord qu'ils seront exécutés sur site.
3. Toute la documentation, toutes les présentations et toutes les communications du projet seront en anglais ou dans toute autre langue disponible pour laquelle les parties peuvent convenir par écrit.
4. Vous n'exigez pas des consultants Oracle NetSuite qu'ils travaillent en dehors des heures normales de bureau dans le pays, à moins qu'il n'y ait des alternatives mutuellement convenues pour soutenir les activités sur site.
5. Les services de soutien décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance de services infonuagiques Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services de soutien sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision au plus tôt.
6. Les ressources d'Oracle ne peuvent pas exécuter, déployer du code ou apporter d'autres modifications à vos données au sein des services infonuagiques Oracle NetSuite de vos clients.
7. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien décrits à l'article 1 (Description des services de soutien) ci-dessus sera le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de service autorisées (y compris les heures de service prolongées) indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande doit être utilisé dans la période indiquée dans votre devis ou dans votre bon de commande. Vous perdrez automatiquement toute partie des services de soutien non utilisée, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4. Heures prolongées

Pendant la durée de votre devis ou de votre bon de commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre devis ou dans votre bon de commande.

5. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner un contact principal qui collaborera avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services de soutien. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous convenez que ces contacts utilisent les heures de service.

OFFRES ACS RETIRÉES

NetSuite ACS Platform

1. Description des services de soutien

Pendant la durée de votre commande, Oracle vous fournira jusqu'à la quantité d'heures de service ACS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) indiquée dans votre commande pour vous aider avec l'un des services de soutien ACS suivants liés à votre instance de services infonuagiques Oracle NetSuite.

A. Fournir des conseils pour résoudre les problèmes de performance technique que vous avez rencontrés avec les flux de travail, les scripts et les intégrations.
B. Fournir une assistance pour résoudre les problèmes de performance technique dans les domaines suivants uniquement :
    1. Modifier la configuration existante (SuiteBuilder).
    2. Modifier les flux de travail existants (SuiteFlow).
    3. Apporter des modifications à vos scripts existants (SuiteScript).
    4. Apporter des modifications à vos services Web existants (SuiteTalk).
C. Fournir une assistance en matière de gestion des versions, c'est-à-dire l'un des éléments suivants :
    1. Sensibiliser aux versions à venir susceptibles d'avoir des répercussions sur les performances.
    2. Sur demande, fournir des conseils sur les capacités supplémentaires d'une version dont vous pourriez tirer parti.
    3. Fournir des tests de performance et d'évolutivité par rapport à une version ciblée.
D. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité dans l'un des domaines suivants :
    1. Activités de développement.
    2. Utilisation et fonctionnalité de l'application.
    3. Recommandations de modifications.
    4. Activités de test et de publication.
    5. Intégration(s); et
    6. Activités d'importation de données.
E. Fournir des conseils en matière d'architecture des plates-formes et des systèmes dans l'un des domaines suivants :

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

1. Définir le rôle d'Oracle dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données.
2. Travailler avec vous pour déterminer les répercussions possibles des versions des produits liés aux services Oracle NetSuite Cloud.
3. Élaborer des stratégies pour maintenir et gérer les activités de développement, de test et de publication.
4. Effectuer des migrations entre les instances de développement, de test et de production.

F. Affecter une équipe d'assistance désignée pour assurer la coordination et la gestion globales des cas liés au soutien que vous soumettez pour tout service infonuagique Oracle NetSuite.

G. Oracle affectera une équipe de plate-forme désignée par Oracle et un responsable de la réussite de la plate-forme qui assurera la coordination et la gestion globales de, et l'exécution par, les ressources d'Oracle liées aux demandes reçues de votre part pour tous les services de soutien ACS définis ci-dessus; à condition toutefois que si une demande individuelle de votre part pour tous les services de soutien ACS définis ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) de quatre-vingts (80) heures de service, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien ACS énoncés dans votre commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien ACS si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien ACS dépend de votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les services infonuagiques Oracle NetSuite et le soutien NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des services de soutien ACS dans le cadre de votre commande et maintenir ces services infonuagiques Oracle NetSuite et ce soutien NetSuite pendant toute la durée des services de soutien ACS fournis dans le cadre de votre commande applicable pour les services de soutien ACS.
2. Permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services de soutien ACS.
3. Fournir tous les avis et obtenir les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS.
4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS.
5. En vertu des réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
6. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.
7. Effectuer les essais d'acceptation par l'utilisateur.
8. Veiller à ce que toutes les modifications recommandées par Oracle soient mises en œuvre.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

9. Assurer vos activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.
11. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée des réunions peut entraîner un retard et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par mois autorisé pour la prestation des services de soutien ACS.
12. Fournir à Oracle un accès d'utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires à l'exécution des services de soutien ACS.
13. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services de tiers requis, y compris, notamment, le paiement de tous les frais associés à votre utilisation de ces services de tiers.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle déterminera à sa seule discrétion si les services de soutien ACS impliquant une configuration, un développement et/ou des tests doivent être effectués dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser si Oracle estime, à sa seule discrétion, que l'exécution de cette demande de service peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système ou si la demande de service est en dehors de la portée des services de soutien ACS.
3. Tous les services de soutien ACS sont fournis à distance.
4. Toutes les communications liées aux services de soutien ACS sont en anglais.
5. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
6. Les services de soutien ACS décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance de services infonuagiques Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services de soutien ACS sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision au plus tôt.
7. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.
8. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien ACS décrits à l'article 1 (Description des services de soutien) ci-dessus se fera par courrier électronique et par l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
9. Si le dernier trimestre de la durée de votre commande est inférieur à trois (3) mois, Oracle calculera au prorata les heures de service trimestrielles pour le dernier trimestre.

3. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de service autorisées par trimestre indiqué dans votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des services de soutien ACS ou des heures de service que vous n'aurez pas utilisée au cours de ce trimestre, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4. Heures prolongées

Pendant la durée de votre commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service par mois indiqué dans votre commande pour un mois donné. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre commande.

5. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner des contacts principaux, au maximum quatre (4), qui collaboreront avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services de soutien ACS. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous convenez que ces contacts utilisent les heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

NetSuite ACS Advise

Cette description de service s'applique aux clients qui ont acheté ce service avant le 15 juillet 2022.

Remarque à l'intention des clients : *Vous convenez par la présente que l'article 1.A.8 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de services de soutien ACS que vous avez passées à partir du 27 septembre 2021.*

1. Description des services de soutien

A. **Services de soutien ACS.** Pendant la durée de votre commande, Oracle vous fournira le nombre d'heures de service de soutien par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) indiqué dans votre commande, ces heures pouvant être appliquées aux services de soutien ACS Advise suivants liés à votre service infonuagique Oracle NetSuite :

1. Remédier aux problèmes que vous avez rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Fournir une assistance en matière de gestion des versions, c'est-à-dire sensibiliser aux versions à venir et à leurs répercussions possibles sur votre instance de services infonuagiques Oracle NetSuite.
5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité, et une exécution consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapports trimestriels sur les KPI.
   b. Recommander des changements dans les domaines liés à la performance ou à l'évolutivité.
6. Fournir des conseils et une exécution en matière d'optimisation et de maintien, en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifier les flux des processus de votre entreprise.
   b. Réaliser l'intégration ou les intégrations demandée(s).
   c. Activités d'importation de données.
7. Assurer la maintenance du site Web en apportant une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Créer une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   b. Effectuer des mises à jour de l'instance du site Web.
   c. Fournir des scripts pour les boutiques en ligne.
   d. Fournir des pages d'atterrissage ou d'autres nouvelles pages, des modèles ou des mises en page.
   e. Fournir une assistance liée aux performances.
   f. Procéder à des examens de SEO.
   g. Procéder à des examens de KPI.
   h. Procéder à des examens de conception.
8. Sous réserve de votre achat d'un ou de plusieurs des services infonuagiques Oracle NetSuite énumérés ci-dessous, fournir jusqu'à dix-huit (18) heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite, qui seront fournis en plus des heures du service de soutien ACS Advise :
   a. Vous devez consommer les heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite dans les six (6) mois suivant l'achat des services infonuagiques Oracle NetSuite suivants, mais en aucun cas au-delà de la durée de votre commande :
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions :
         1) Service infonuagique Starter Cloud.
         2) Service infonuagique Starter Products.
         3) Service infonuagique Starter Services.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4) Service infonuagique Social Impact Starter.

b. Les heures de services de soutien à l'intégration de NetSuite doivent être consommées dans les douze (12) mois suivant l'achat des services infonuagiques Oracle NetSuite suivants, mais en aucun cas au-delà de la durée de votre commande :
   i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

9. Oracle assurera la coordination et la gestion globales de, et l'exécution par, les ressources d'Oracle relatives aux demandes reçues de votre part pour tous les services de soutien ACS Advise exposés ci-dessus; à condition toutefois que si une demande individuelle de votre part pour tous les services de soutien ACS Advise exposés ci-dessus dépasse une durée estimée de quinze (15) heures de service, comme déterminé à la seule discrétion d'Oracle, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien ACS Advise énoncés dans votre commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien ACS Advise si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien ACS Advise dépend de votre respect des obligations indiquées ci-dessous et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations

1. Obtenir les services infonuagiques Oracle NetSuite avant le début des services de soutien ACS Advise dans le cadre de vos commandes et maintenir ces commandes de services infonuagiques Oracle NetSuite pour la durée des services de soutien ACS Advise fournis dans le cadre de votre commande applicable pour les services de soutien ACS.
2. Permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des compétences suffisantes en vue d'assurer la prestation des services de soutien ACS Advise.
3. Fournir tous les avis et obtenir les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS Advise.
4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle exécute les services de soutien ACS Advise.
5. En vertu des réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
6. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.
7. Effectuer les essais d'acceptation par l'utilisateur.
8. Assurer vos activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
9. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien ACS, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

10. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par trimestre autorisé pour la prestation des services de soutien ACS Advise.
11. Fournir à Oracle un accès d'utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires à l'exécution des services de soutien ACS Advise.
12. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, notamment, le paiement de tous les frais associés à votre utilisation de ces services tiers.
13. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à ce compte pour faciliter la collecte de données sur votre site Web et permettre à Oracle d'y accéder, si nécessaire, par l'entremise d'une API de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de tiers, comme définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
14. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les matériels ou autres contenus qu'Oracle intégrera dans votre site Web dans le cadre des services de soutien ACS Advise décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus

B. Hypothèses relatives au projet
1. Oracle déterminera à sa seule discrétion si les services de soutien ACS Advise impliquant une configuration, un développement et/ou des tests doivent être effectués dans une instance de développement ou de bac à sable avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser, si Oracle estime, à sa seule discrétion, que l'exécution de cette demande de service peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système, ou si la demande de service est en dehors du champ d'application des services de soutien ACS Advise.
3. Tous les services de soutien ACS Advise seront effectués à distance.
4. Toutes les communications liées aux services de soutien ACS Advise sont en anglais.
5. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle NetSuite qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
6. Les services de remédiation identifiés dans l'article 1.A.1 (sous « Services de soutien ACS Advise ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.
7. Les services de soutien ACS Advise décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services de soutien ACS Advise sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision au plus tôt.
8. Oracle utilisera des techniques de conception réactive pour les sites Web mobiles. La conception réactive s'appliquera uniquement aux tablettes commerciales actuellement populaires (iOS et Android) qui utilisent des ratios d'écran standard.
9. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien ACS Advise décrits à l'article 1 (Description des services de soutien) ci-dessus se fera par courrier électronique et par l'outil de gestion de cas Oracle NetSuite.
10. Si le dernier trimestre de la durée de votre commande est inférieur à trois (3) mois, Oracle calculera au prorata les heures de service trimestrielles pour le dernier trimestre.

3. Services de soutien non utilisés

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de service autorisées par trimestre (y compris les heures de service prolongées achetées pour ce trimestre) indiqué dans votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des services de soutien ACS Advise non utilisée au cours de ce trimestre, sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

4. Heures prolongées

Pendant la durée de votre commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service par trimestre indiqué dans votre commande pour un trimestre donné. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre commande.

5. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner seulement un (1) contact principal et un (1) contact secondaire qui collaboreront avec Oracle pour permettre la fourniture efficace de vos services de soutien ACS Advise. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous acceptez que la communication et les interactions d'Oracle avec ces contacts soient appliquées à vos heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

NetSuite Advanced Partner Support

Cette description de service s'applique aux clients qui ont acheté ce service avant le 15 juillet 2022.

1. Description des services de soutien

Pendant la durée de votre commande, Oracle vous fournira, en tant que tiers implémentant les services infonuagiques Oracle NetSuite, la quantité d'heures de service APS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) indiquée dans votre commande pour vous aider avec l'un des services de soutien suivants liés aux services infonuagiques Oracle NetSuite de vos clients, aux instances de site Web Oracle NetSuite SuiteCommerce ou aux modules Oracle NetSuite Point-of-Sale (les « services infonuagiques Oracle NetSuite »); ces services de soutien vous sont fournis dans le seul but de vous aider à mettre en œuvre les services infonuagiques Oracle NetSuite pour vos clients :

A. Conseils pour remédier aux problèmes que vos clients ont rencontrés dans l'un des domaines suivants :
   1. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sites Web de commerce électronique et points de vente Oracle NetSuite.
B. Conseils sur les activités de développement.
C. Conseils sur l'utilisation et la configuration de l'application.
D. Conseils en matière de performance et d'évolutivité.
E. Conseils pour l'une des activités de gestion des versions suivantes :
   1. Conseils sur les versions à venir, y compris des notifications proactives de modifications de fonctionnalités; et
   2. Conseils concernant les tests de régression de l'instance des services infonuagiques Oracle NetSuite de vos clients par rapport à la version ciblée.
F. Conseils pour l'optimisation et le maintien, pouvant consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Flux de processus opérationnels de vos clients.
   2. Intégration(s); et
   3. Activités d'importation de données.
G. Conseils pour l'architecture des plateformes et des systèmes, pouvant consister en une aide dans l'un des domaines suivants
   1. Définir le rôle d'Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données; et
   2. Élaborer des stratégies pour soutenir, maintenir et gérer des activités adéquates de développement, de test et de publication.
H. Conseils pour la maintenance du site Web, pouvant consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Introduction d'une nouvelle fonctionnalité de commerce électronique.
   2. Mises à jour de l'instance du site Web.
   3. Script de la boutique en ligne.
   4. Pages d'atterrissage ou autres nouvelles pages, modèles ou mises en page.
   5. Assistance liée à la performance; et
   6. Examens SEO.
I. Affecter un responsable de l'engagement des partenaires Oracle (le « responsable de l'engagement ») qui assurera la coordination et la gestion globales des services de soutien énoncés dans le présent article 1; toutefois, si une demande individuelle de votre part pour des services de soutien énoncés ci-

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

dessus dépasse une durée estimée (déterminée à la seule discrétion d'Oracle) de quinze (15) heures de service, cette demande individuelle ne sera pas considérée comme admissible à la livraison par Oracle dans le cadre de votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est essentiel, pour permettre tous les services de soutien énoncés dans votre commande, d'assurer, de la part de vos administrateurs, mandataires et employés, la disponibilité et l'accès en temps opportun à de l'assistance et de la coopération, et aux informations et données complètes et précises (collectivement, la « coopération »). Oracle ne sera pas responsable des défaillances qui peuvent se produire au moment de la fourniture des services de soutien si lesdites défaillances résultent de votre manque de coopération.

Vous convenez que la capacité d'Oracle d'exécuter les services de soutien dépend de votre respect des obligations indiquées ci-dessous et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos obligations
   1. Avant de vous fournir des services de soutien, confirmer que vos clients obtiennent les services infonuagiques Oracle NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct et qu'ils maintiennent ces services infonuagiques Oracle NetSuite, sans interruption, pendant la période au cours de laquelle ces services de soutien vous sont fournis.
   2. Permettre à Oracle d'avoir accès à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales disposant des habiletés et des connaissances suffisantes en vue d'assurer la prestation des services de soutien.
   3. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle exécute les services de soutien.
   4. Limiter l'accès d'Oracle aux instances de production ou aux instances de développement partagées dans la mesure nécessaire à la prestation des services professionnels par Oracle.
   5. Faire des efforts commercialement raisonnables pour entreprendre l'activation du produit avant d'engager des services de soutien pour tout service infonuagique Oracle NetSuite particulier, lorsque cette activation est disponible.
   6. En vertu des réglementations du département du Travail des États-Unis (20 CFR 655.734), vous autoriserez Oracle à publier un avis concernant les employés Oracle H-1B sur le lieu de travail avant l'arrivée des employés sur le site.
   7. Assurer toutes les instances de développement et/ou de bac à sable requises par Oracle.
   8. Effectuer les essais d'acceptation par l'utilisateur.
   9. Assurer vos activités d'habilitation et de communication en matière de changement organisationnel.
   10. Ne pas filmer ni enregistrer la livraison par Oracle des services de soutien, des ressources Oracle ou de tout matériel Oracle.
   11. Faire des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximum d'heures de service par trimestre autorisé pour la prestation des services de soutien.
   12. Fournir à Oracle un accès en lecture seule aux systèmes de votre client nécessaires à l'exécution des services de soutien.
   13. Acquérir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé en lecture seule au compte Google Analytics de votre client.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

B. Hypothèses relatives au projet

1. Oracle se réserve le droit de s'opposer à une demande de service et de la refuser si Oracle estime, à sa seule discrétion, que l'exécution de cette demande de service peut entraîner des résultats potentiellement défavorables pour votre système, ou si la demande de service est en dehors de la portée des services de soutien.
2. Tous les services de soutien sont fournis à distance.
3. Toutes les communications des services de soutien se font en anglais.
4. Vous n'avez pas à exiger des consultants Oracle qu'ils travaillent en dehors des heures de bureau normales de leur localité.
5. Les services de soutien décrits ci-dessus seront limités aux navigateurs pris en charge. La liste publiée mise à jour par Oracle sur les navigateurs pris en charge se trouve sur SuiteAnswers dans votre instance de services infonuagiques Oracle NetSuite en recherchant « navigateurs pris en charge » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, refuser de soutenir ou d'effectuer des services de soutien sur tout navigateur Web ou tout système d'exploitation d'appareil mobile pris en charge qu'elle juge vulnérable ou autrement non sécurisé et elle vous informera de cette décision au plus tôt.
6. Les ressources d'Oracle ne peuvent pas exécuter, déployer du code ou apporter d'autres modifications à vos données au sein des services infonuagiques Oracle NetSuite de vos clients.
7. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions décrites dans le cadre des services de soutien décrits à l'article 1 (Description des services de soutien) ci-dessus sera le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Services de soutien non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximal d'heures de service de soutien par trimestre (y compris les heures prolongée achetées pour ce trimestre) indiqué dans votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie non utilisée des services de soutien pendant ce trimestre, sans qu'aucune action ne soit requise de l'une ou l'autre partie, et vous n'aurez droit à aucun remboursement, ni à aucun crédit lié à des services supplémentaires ou à d'autres services pour toute partie non utilisée des frais payés pour toutes les heures de service non utilisées au cours de ce trimestre pour les services de soutien. Pour qu'Oracle fournisse les services de soutien définis ci-dessus dans la description des services de soutien après la durée de votre commande, Oracle et vous devez convenir d'une commande distincte pour ces services de soutien.

Si le dernier trimestre de la durée de votre commande est inférieur à trois (3) mois, les heures de service trimestrielles seront calculées au prorata.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4. Heures prolongées

Pendant la durée de votre commande, les parties peuvent convenir par écrit d'augmenter le nombre d'heures de service par trimestre indiqué dans votre commande pour un trimestre donné. Oracle vous facturera ces heures prolongées au taux horaire prolongé indiqué dans votre commande.

5. Point de contact principal

Vous acceptez de désigner un contact principal qui collaborera avec Oracle pour permettre une prestation efficace des services de soutien. D'autres contacts désignés autorisés par vous peuvent contacter Oracle, et vous convenez que ces contacts utilisent les heures de service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.