ORACLE

Oracle NetSuite

ACS 服务说明

生效日期：2026 年 9 月 15 日

目录

目录 2
指标 3
术语表 3
缩写 3
NetSuite 入门支持服务 4
6641 – NetSuite 入门支持服务 4
ACS 服务 5
6806 - NetSuite ACS Advise； 6990 - NetSuite ACS Monitor 36； 6991 - NetSuite ACS Optimize 20；以及 6992 - NetSuite ACS Architect 40。 5
延长服务 9
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service； 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service；以及 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service。 10
ACS 服务 - 无新销售或续订 11
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 11
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 15
6258 - NetSuite ACS Architect 30 20
6256 - NetSuite ACS Monitor 25
6257 – NetSuite ACS Optimize 29
合作伙伴支持服务 34
6259 - NetSuite 高级合作伙伴支持 34
ACS 退役产品 37
NetSuite ACS 平台 37
NetSuite ACS Advise 41
NetSuite 高级合作伙伴支持 45

 页 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

指标

请注意：本服务说明中使用的大写字母术语与《协议》的含义相同。“贵方”指代“客户”。

术语表

“ACS评估” 是指评估贵方的业务需求、当前配置、当前使用的第三方解决方案、当前集成、当前自定义、交易量和未决需求，以确定哪些ACS 最适合贵方需求。

“高级客户支持”或“ACS”是指为贵方提供云服务的动手产品指导、配置、支持和持续优化的订阅产品。

“高级合作伙伴支持”或“APS”是指向 NetSuite 合作伙伴提供的订阅产品，其为 NetSuite 合作伙伴提供功能和技术支持，以协助合作伙伴为最终客户提供支持。

“Bring Your Own Large Language Model”或“BYO LLM”是指由贵方提供的与 NetSuite AI Connector Service 兼容的大语言模型。

“延长工作时间”是指超过作为适用服务说明一部分提供的小时数的小时数。

”NetSuite 入门支持服务“是指旨在提升客户对于特定云服务的理解的一系列活动及练习。NetSuite 入门支持服务包括但不限于：分步练习、客户主导的演练和 ACS 团队额外的有计划的主动联系。

“搜索引擎优化”或“SEO”是指提高从搜索引擎访问网站或网页的流量的质量和数量的过程。

“用户验收测试”指由用户进行的测试，以确定是否满足了某个规范的要求。

缩写

“API”是指应用程序接口

“KPI”是指关键性能指标

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

NETSUITE 入门支持服务

6641 – NetSuite 入门支持服务

1. NetSuite入门支持服务说明

Oracle将提供最长十八（18）个小时的NetSuite入门支持服务。NetSuite入门支持服务说明时间必须在购买以下云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的估价/订购单期限内由贵方使用：

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

2. 贵方义务和假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方估价/订购单中规定的任何服务至关重要。如果Oracle执行NetSuite入门支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行NetSuite入门支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

A. 贵方的义务

1. 在根据贵方的估价/订购单启动NetSuite入门支持服务之前获得云服务，并在贵方相关估价/订购单规定的NetSuite入门支持服务期限内维持此类云服务。
2. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行NetSuite入门支持服务。
3. 不拍摄或记录Oracle提供的NetSuite入门支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。您可以按案例请求Oracle录制会话，但需要事先获得Oracle的批准。

B. 项目假设

1. 如果已购买ACS，此项服务不可用。
2. Oracle顾问不会直接访问您的Oracle NetSuite实例。
3. 所有项目文件、介绍和项目通讯均使用英语或双方书面商定的其他可用语言。
4. 贵方不可要求顾问在当地国家标准工作日以外工作。
5. Oracle人员并不专门负责任何单一项目，而要负责不同客户的多个项目；Oracle可自行决定人员分配。
6. 所有NetSuite入门支持服务都将远程执行。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

ACS 服务

下文 ACS 服务说明适用于以下服务：

6806 - NetSuite ACS Advise；
6990 - NetSuite ACS Monitor 36；
6991 - NetSuite ACS Optimize 20；以及
6992 - NetSuite ACS Architect 40。

1. 支持的产品

A. ACS 服务可能不适用于所有云服务。如需 ACS 支持的云服务列表，请联系我们。

2. ACS 评估

A. 除下文 C 部分所述的 ACS 服务外，Oracle 还将对贵方的 Oracle NetSuite 实例执行 ACS 评估。Oracle 执行 ACS 评估的时间表如下：(a) 对于 ACS Monitor，Oracle 将在贵方的估价/订购单签署日期后一个月内开始初次 ACS 评估；(b) 对于 ACS Optimize 和 ACS Architect，Oracle 将在贵方的估价/订购单签署日期后签署日期后三个月内开始初次 ACS 评估。期限内的每次 ACS 评估不超过下表所列相关 ACS 服务的分配评估小时数。

编号	ACS 服务	服务编号	分配的评估小时数
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. 在贵方估价/订购单的期限（“ACS 评估期”）内，Oracle 将每十二个月进行一次 ACS 评估。分配的评估小时数将在贵方订购文件指定的起始日及此日期的周年日重置。为免生疑问，如果初始期限少于十二个月，贵方亦有权获得上 ACS 评估服务。

C. ACS 评估小时数只能用于需求/差距和性能分析、系统清单、需求跟踪矩阵和/或解决方案。在贵方的估价/订购单期限内，Oracle 将为贵方提供贵方估价/订购单规定的每月 ACS 服务小时数，以提供本 Oracle NetSuite ACS 服务说明文件规定的贵方云服务相关的任何 ACS 产品。

D. Oracle 将自行决定执行每次 ACS 评估所需的小时数。如果 ACS 评估所需的小时数超过贵方估价/订购单规定的 ACS 评估小时数，超过的评估小时数将从 ACS 服务小时数挪用，贵方也可购买延长服务包或延长小时数。

E. 如果完成 ACS 评估所需的小时数少于贵方估价/订购单的 ACS 评估小时数，未使用的 ACS 评估小时数将自动失效，贵方无权获得任何退款或任何额外服务或其他服务的信用额度。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

3. ACS 小时数（除另有说明外，适用于本文所述的所有 ACS 产品）

A. 如果贵方对上述任何 ACS 产品的任何单项请求超过了估价/订购单中规定的预计期限（由 Oracle 单独确定），则该单项请求不应视为 Oracle 按贵方估价/订购单进行交付的条件。
B. 指导和/或协助执行开发活动。
C. 指导和/或协助执行应用程序配置。
D. 提醒近期发布。
E. 讨论贵方 Oracle NetSuite 实例可能受到的影响。
F. 指导贵方在 Oracle NetSuite 实例中使用新功能或增强功能。
G. 应贵方请求，针对新发布内容测试贵方 Oracle NetSuite 实例已有的流程。
H. 评估需求、设计和配置以及技术组件并提供指导。
I. 创建网站分析报告，反映 KPI 滚动累积分析。
J. 创建包含 Oracle NetSuite 实例之数据、系统设计、配置和性能风险的报告。此类报告将突出对改进领域的分析、见解和建议。
K. 创建、配置和部署与针对核心产品问题和限制的定制和替代解决方案相关的修复程序。
L. 应贵方请求创建和部署定制和集成代码，以满足业务需求。
M. 协助和/或执行产品测试，包括但不限于单元测试。
N. 配置或修改指定的 BYO LLM 与贵方现有 Oracle NetSuite 实例的连接。
O. 开展提示词工程工作，包括创建人工智能提示词（“AI 提示词”）以及就 AI 提示词库的创建提供指导，并按约定提供以下协助：
    1. 与贵方合作创建可路由至推荐的 NetSuite 模型上下文协议（“MCP”）工具的 AI 提示词。
    2. 根据贵方的 NetSuite 配置、定制项目和业务目标，测试并优化 AI 提示词和指令。
    3. 为最终用户生成关于如何测试、按既定标准评估以及共享可重用 AI 提示词的文档或说明。
    4. 在 ACS 期限（定义见下文 3.Q）内，根据贵方指示更新 AI 提示词。
P. 审查数据和 AI 输出检验，按约定调整上游数据，并执行以下操作：
    1. 审查 AI 生成的输出，确定其与贵方现有 Oracle NetSuite 实例的配置方式一致。
    2. 就贵方集成的 NetSuite 数据修改（例如，已保存搜索、角色、报告）可能需要的更新或变更提供指导。
Q. *[仅限 NetSuite ACS Monitor]* 贵方每年可获得最长 30 个小时的模块激活时间。此模块激活小时数将在贵方估价/订购单指定的起始日及此日期的周年日（“ACS 服务期”）重置。贵方的模块激活小时数必须在 ACS 服务期限内使用，ACS 服务期结束时将失效；任何未使用的小时数均不予退款，ACS 服务期结束时将丧失这部分小时数。
R. *[仅限 NetSuite ACS Monitor]* 激活时贵方将获得一份可激活模块的标准列表。
S. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
    1. 改进贵方的业务流程流；
    2. Oracle NetSuite SuiteCloud 工作流程、脚本和集成。
    3. 数据导入活动。
T. *[仅限 NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize]*提供技术和功能系统架构指导，在下列工作中为贵方提供助力：
    1. 定义 Oracle 在多供应商业务解决方案实例中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。
    2. 提供贵方 Oracle NetSuite 实例的支持、维护和管理策略以优化开发、测试和发布活动。
    3. 协同贵方确定 Oracle NetSuite 产品、云服务和产品版本发布的可能影响。
    4. 在开发、测试和生产实例之间执行迁移。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

4. 贵方义务和假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而 Oracle 能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方估价/订购单中规定的任何 ACS 服务至关重要。如果 Oracle 执行 ACS 服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle 将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle 执行 ACS 服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下假设：

A. 贵方的义务

1. 在执行 ACS 服务之前，指定并确定一名业务人员负责协调贵方参与度，并为贵方 Oracle NetSuite 实例的 ACS 服务交付提供持续支持。
   a. 贵方同意制定一（1）名主要联系人和一（1）名备用联系人，以便 Oracle 联系相关功能、技术和业务人员，联系人需具备协助 ACS 支持服务之履行的充足技能与知识储备。
   b. 贵方可授权的其他指定联系人，并且贵方同意任何此类联系都将消耗评估和支持服务小时数。
2. 参加定期状态会议，推动年度 ACS 评估和持续支持。
3. 如果 Oracle 执行上述 ACS 服务说明中描述的 ACS 评估所需的小时数超过贵方估价/订购单中指定的季度服务小时数，贵方应授权购买延长服务小时数。
4. 配置和校验期间提供用户反馈。
5. 在项目期间，随时回答 Oracle 公司的问题、提供业务决策和其他所需事项。
6. 在 Oracle 完成服务后，为贵方用户提供持续支持。
7. 确保在 ACS 服务开始之前向 Oracle 提供现有的程序文件和业务程序文件。
8. 对于 Oracle 向您提供的文件记录，如有不完整的信息，在五（5）个工作日内通知 Oracle。
9. 在连续两（2）周内完成用户验收测试并向 Oracle 提供完成的书面确认。
10. 用户验收测试过程中识别、记录和提出问题。
11. 解决分配给贵方的用户验收测试问题。
12. 在根据贵方的估价/订购单启动 ACS 服务之前获得云服务，并在贵方相关估价/订购单规定的 ACS 服务期限内维持此类云服务。
13. 维护系统更新并坚持使用 Oracle NetSuite 实例的支持版本。
14. 负责 Oracle NetSuite 实例的后期维护和支持。
15. 负责 Oracle 要求的任何沙盒和/或开发实例。
16. 负责规划、执行和管理系统评估的所有方面，包括准备和执行测试案例和计划、评估测试结果、用户验收测试最终签核等。
17. 负责验证沙盒中请求的变更及变更是否迁移到生产中。
18. 负责向用户提供云服务培训。
19. 如果贵方选择使用 ACS 服务月度支持小时数获取 NetSuite 第三方应用程序的指导和建议，需负责通知 Oracle。
20. Oracle 可自行决定协助贵方评估可能与属于 ACS 服务主题的云服务交互的第三方应用程序，但贵方需承认并同意：(i) 贵方必须获得 Oracle 代表贵方提供此类协助所需的任何适当许可权； (ii) 贵方独立获取并审查第三方应用程序提供商发布的产品和其他文档；(iii) Oracle 对第三方应用程序不具备特定知识、专业知识或经验；(iv) Oracle 提供的任何此类协助均不附带任何形式的保证，即便存在与此相悖的声明或解释。
21. 对于 Oracle 用于提供 ACS 服务的任何数字内容，必须获取必要的数字许可。此内容包括但不限于 Oracle 整合到贵方网站的图片、物料及其他内容。
22. 对因贵方人员和/或贵方第三方人员问题造成的任何及所有缺陷或延误，以及由此对预计时间计划、工作强度和相关服务费用造成的任何影响负责。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

23. 为 Oracle 提供所需的、对贵方系统的用户访问权限，以执行 ACS 服务。
24. 贵方不得向 Oracle 提供个人信息访问权限。
25. 负责提供执行 ACS 服务所需的任何通知并获得任何必要许可，包括但不限于处理或传输个人信息所要求的任何通知和许可。
26. 负责在收到 Oracle 的通知后从贵方系统移除 ACS 人员的用户访问权限。如 ACS 服务人员不再专门对接贵方账户时，Oracle 将尽合理努力予以告知。
27. 将 Oracle 对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在 Oracle 为执行 ACS 服务而必需的范围内。
28. 负责 ACS 服务案例的管理、优先排序和沟通。
29. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
30. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用允许的、执行 ACS 服务的最大服务小时数。
31. 负责满足 Oracle 提供任何必要的隐私和数据安全处理要求，以履行贵方适用的法律和监管义务。
32. 不拍摄或记录 Oracle 的 ACS 服务交付过程、Oracle 人员或任何 Oracle 材料。您可以按案例请求 Oracle 录制会话。但录制要事先获得 Oracle 的批准。
33. 对因贵方人员问题（包括贵方第三方人员问题）造成的任何及所有缺陷或延误，以及由此对预计时间计划、工作强度和相关服务费用造成的任何影响负责。
34. *[仅限 NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* 在根据贵方估价/订购单启动 ACS Optimize 和 ACS Architect 支持服务之前，根据单独的合同获得 NetSuite Premium 支持，并在贵方相关的估价/订购单的 ACS 服务期限内维护此类 NetSuite Premium 支持。

B. 附加条款：人工智能（“AI”）

1. 贵方负责：(i)在启动与 BYO LLM 相关的 ACS 服务之前，获取 BYO LLM 的许可（包括让 NetSuite 团队执行 ACS 服务所需的许可）；(ii)将贵方的 BYO LLM 与贵方的 NetSuite 生产实例集成；以及(iii)确保执行 ACS 服务的 NetSuite 团队代表贵方拥有对 BYO LLM 的适当访问权限。 贵方承认并同意，执行 ACS 服务的 NetSuite 团队在代表贵方访问 NetSuite Cloud Service 和 BYO LLM 时，应被视为贵方用户。
2. 贵方负责确保 BYO LLM 与 NetSuite AI Connector Service 兼容。
3. 贵方负责在配置与贵方的 NetSuite Cloud Service 实例的连接之前，阅读、审查并同意 BYO LLM 提供的任何适用的第三方协议和使用条款（“BYO LLM 条款”）。
4. 贵方将确保贵方指派的人员有权代表贵方接受 BYO LLM 条款，拥有将贵方的 NetSuite 生产实例连接到 BYO LLM 的管理权限，并采取必要步骤将 BYO LLM 连接到贵方的 NetSuite 生产实例。
5. 贵方负责贵方和贵方用户对 BYO LLM 及其输出的使用。贵方负责确保贵方和贵方用户遵守：(1) BYO LLM 提供商的所有可接受使用政策，包括其 BYO LLM 条款及其所有更新；(2)适用于贵方使用 AI 提示词、BYO LLM 和输出的所有法律和法规；以及(3)贵方根据自身标准制定的、用于约束负责任使用贵方机密信息、AI 提示词和 BYO LLM 的所有政策和程序。
6. 贵方全权负责确保贵方和贵方用户：(1)接受有关如何使用 AI 提示词以实现贵方业务目标的培训；(2)接受有关外部 LLM 风险和安全使用最佳实践的培训；以及(3)在使用之前审查 BYO LLM 生成的所有 AI 提示词和输出，并独立确认 BYO LLM 及其输出的准确性和适当性。
7. 贵方同意，ACS 服务将不涉及，并且贵方不会指示贵方用户或任何第三方（包括提供 ACS 服务的 Oracle 人员）以下列任何方式使用 AI 提示词或 BYO LLM（或任何其他 AI 模型或系统）：(1)不符合适用法律；或(2)将或很可能被适用法律归类为“高风险”，除非双方另有书面约定。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

8. BYO LLM 是贵方 NetSuite 协议项下的第三方应用程序，该协议约束贵方的 NetSuite Cloud Service。贵方负责接受并遵守 BYO LLM 提供商的 BYO LLM 访问和使用条款。在贵方和 Oracle 之间，BYO LLM、AI 提示词和输出以“原样”和“可用”为基础提供，Oracle 不承担因 BYO LLM、AI 提示词和输出引起或与之相关的任何保证、赔偿和责任。
9. 贵方必须单独从 Oracle（如果 BYO LLM 是 Oracle 的生成式 AI 服务）或第三方 BYO LLM 提供商购买所需数量的词元，以使贵方能够使用 AI 提示词。

C. 假设条件

1. Oracle 将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的 ACS 服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 如果 Oracle 认为（根据 Oracle 的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在 ACS 服务范围内，Oracle 保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
3. 所有项目文件、介绍和项目通讯均使用英语或双方书面商定的其他可用语言。
4. 贵方不可要求顾问在当地国家标准工作日以外工作，除非双方已事先商定以支持现场活动。
5. 在上述第 A 节（ACS 服务说明）中描述的、作为 ACS 服务一部分的会议之外，贵方与 Oracle 的主要沟通形式是通过电子邮件员 Oracle NetSuite 案例管理工具。
6. 所有 ACS 服务都将远程执行；但如果贵方提出请求，Oracle 可自行决定同意在专业服务期限内进行现场访问以提供 ACS 服务。贵方同意负责 Oracle 因 ACS 现场服务产生的任何差旅费和实付费用。
7. 当服务在美国客户所在地现场执行时，根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许 Oracle 在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关 Oracle H-1B 员工的通告”。
8. 至少将有一名 Oracle 员工为贵方提供整体协调、管理和执行。
9. Oracle 可自行决定项目是否符合 ACS 规定的任务限制，包括 ACS 人员完成项目所需的时间。
10. Oracle 人员并不专门负责任何单一项目，而要负责不同客户的多个项目；Oracle 可自行决定人员分配。
11. Oracle 不负责第三方应用程序的任何配置、更新、开发和/或测试。
12. ACS 人员只能通过专门分配的 Oracle 登录凭据才能访问贵方的 Oracle NetSuite 实例。
13. *[仅限 NetSuite ACS Monitor]*任何不足一个季度的期间的服务时间将按比例计算。

5. 未使用的 ACS 小时数

贵方必须在贵方估价/订购单规定的时间内使用估价/订购单中指定的最大允许 ACS 小时数（包括任何延长服务小时数）。贵方将自动丧失未使用的 ACS 小时数部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

延长服务

下文 ACS 服务说明适用于以下服务：

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service；
6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service；以及
6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service。

1. *[NetSuite ACS Monitor/ NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* 延长服务

编号	ACS 延长服务	服务编号	分配小时数
1	NetSuite ACS Monitor 延长服务	6492	每季度 3 小时
2	NetSuite ACS Optimize 延长服务	6493	每月 5 小时
3	NetSuite ACS Architect 延长服务	6494	每月 10 小时

在贵方估价/订购单的有效期内，如果贵方需要在合同期的剩余时间基础上增加小时数，可以购买延长服务小时数。Oracle 将向贵方提供贵方估价/订购单指定的 ACS 延长服务小时数，此小时数可应用于 ACS Monitor、ACS Optimize 或 ACS Architect 服务。获得 ACS 延长服务要求贵方拥有已激活的 NetSuite ACS 服务估价/订购单。此 ACS 延长服务包含的小时数是对贵方订购的相关 NetSuite ACS 服务的补充，并将根据贵方 NetSuite ACS 服务估价/订购单的条款，与上表中列出的分配结束时同时终止。贵方必须在上表所述期限（每月或每季度）内使用。未使用的延长服务小时数将自动丧失，贵方无权获得任何退款或信用额度。

在贵方的估价/订购单期限内，双方可以书面形式同意增加贵方估价/订购单指明的 ACS 小时数。Oracle 将按照贵方估价/订购单的费用向贵方开具延长服务的发票。

2. 其他条款和条件

贵方同意，贵方NetSuite ACS服务估价/订购单所列的所有条款和条件均适用于相关的NetSuite ACS延长服务（即便未逐一罗列）包括第 D 节（贵方义务和假设条件）、第 E 节（未使用的ACS小时数）和第 F 节（延长小时数）。

以下内容只有添加到第 D 节（贵方义务和假设条件）时，才可视为适用于贵方ACS Monitor延长服务、ACS Optimize延长服务或ACS Architect延长服务估价/订购单的附加义务：在根据贵方的估价/订购单开始相应延长小时数之前，贵方必须进行NetSuite ACS Monitor、NetSuite ACS Optimize或NetSuite ACS Architect订购并经Oracle接受贵方估价/订购单，且贵方应在相关ACS延长服务的估价/订购单期限内维持NetSuite ACS Monitor、NetSuite ACS Optimize或NetSuite ACS Architect估价/订购单的有效性。

 页 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

ACS 服务 - 无新销售或续订

下文 ACS 服务说明适用于以下服务：
6639 - NetSuite ACS Monitor 30；
6640 – NetSuite ACS Optimize 15；
6258 - NetSuite ACS Architect 30；
6256 - NetSuite ACS Monitor；以及
6257 - NetSuite ACS Optimize。

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

客户注意事项：*贵方在此确认，下面的第1.B.9节不再适用于贵方在2021年9月27日或之后下的ACS Monitor支持服务订购文件。*

1. ACS Montior支持服务说明

A. **ACS评估。**除了Oracle下面的1.B节中描述的ACS Monitor支持服务外，Oracle还将在ACS评估期间以及之后的每年估价/订购单期间执行贵方的Oracle NetSuite实例的初始ACS评估（如上文所定义）。在ACS评估期间，每次ACS评估不会超过十六（16）小时；但是，Oracle将自行决定执行每次ACS评估所需的小时数。

B. **ACS Monitor支持服务。**在贵方的估价/订购单期限内，Oracle将为贵方提供每季度（每个季度包括 3 个月）的ACS支持服务小时数，以提供与Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Monitor支持服务：

1. 修复贵方遇到的任何以下问题：
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   b. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 提供数据导入工作指导。
5. 提供版本管理支持方面的协助，包括提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的认识。
6. 提供性能和可扩展性方面指导和执行，包括以下任何协助：
   a. KPI季度报告。
   b. 建议性能或可扩展性方面的更改。
7. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
8. 提供网站维护，包括以下任何协助：

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

a. 创建新的电子商务功能。
b. 执行网站实例更新。
c. 提供网店脚本。
d. 提供登录或其他新页面、模板或布局。
e. 提供与性能相关的协助。
f. 提供SEO评估。
g. 提供KPI评估。
h. 提供设计评估。

9. 在购买以下列出的Oracle NetSuite云服务时，Oracle将提供最多十八（18）小时的NetSuite入门支持服务。NetSuite入门支持服务说明时间必须在购买以下Oracle NetSuite云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的估价/订购单期限内由贵方使用：
   a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
10. Oracle 将提供与贵方的上述任何 ACS Monitor 支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果 Oracle 估计贵方上述任何 ACS Monitor 支持服务的单个请求所需的持续时间（由 Oracle 单方确定）超过四十（40）个服务小时，此等单个请求不应享有由 Oracle 在贵方估价/订购单下交付的资格。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方估价/订购单中规定的任何ACS Monitor支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Monitor支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Monitor支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设。

A. 贵方的义务

1. 在根据贵方的估价/订购单启动ACS Monitor支持服务之前获得Oracle NetSuite云服务，并在贵方相关估价/订购单规定的ACS Monitor支持服务期限内维持此类Oracle NetSuite云服务。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Monitor支持服务的履行。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Monitor支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行ACS Monitor支持服务而必需的范围内。
5. 当服务在美国客户所在地现场执行时， 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
6. 负责ACS Monitor支持服务案例的管理、优先排序和沟通。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

7. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
8. 负责用户验收测试。
9. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
10. 不拍摄或记录Oracle的ACS Monitor支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
11. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行ACS Monitor支助服务的最大服务小时数。
12. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Monitor支持服务。
13. 遵守访问和使用所需第三方服务的条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
14. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授权Oracle访问贵方的Google Analytics帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google Analytics帐户（如有必要）。Google Analytics是《订阅服务协议》中定义的第三方应用程序。
15. 提供Oracle将作为上述ACS Monitor支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
16. 如果Oracle执行上述支持服务说明中描述的ACS评估所需的小时数超过贵方估价/订购单中指定的季度服务小时数，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长工作时间（如下所定义）。

B. 项目假设

1. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Monitor支持服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Monitor支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
3. 所有ACS Monitor支持服务（包括ACS评估）都将远程执行。
4. 贵方Oracle NetSuite实例的ACS评估必须在ACS Monitor支持服务开始后的第一个日历月内进行。
5. 所有ACS Monitor支持服务通信均以英语进行。
6. 贵方不会要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
7. 第1.B.1节（在“ACS Monitor支助服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
8. 上述ACS Monitor支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Monitor支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

9. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
10. 在上述第 1节（ACS Monitor支持服务说明）中描述的、作为ACS Monitor支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。
11. 任何不足一个季度的期间的服务时间将按比例计算。

3. 未使用的支持服务

贵方必须在相应季度内使用贵方估价/订购单中确定的、该季度允许ACS Monitor支持服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的ACS Monitor支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，关于上述第1.A节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何时间将同样由贵方自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

4. 延长小时数

在贵方的估价/订购单期限内，双方可以书面形式同意增加贵方估价/订购单中指明的、任何给定季度的ACS Monitor支持服务小时数。Oracle将按照贵方估价/订购单中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

5. 主要联系人

贵方同意仅指定一（1）名主要联系人和一（1）名备用联系人，他们将与Oracle合作以促进ACS Monitor支持服务的高效交付。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

***客户注意事项：**贵方在此确认，下面的第1.B.11节不再适用于贵方在2021年9月27日或之后下的ACS Optimize支持服务订购文件。*

1. ACS Optimize延长支持服务说明

A. **ACS评估。**除以下第1.B节（ACS Optimize支持服务）所述的、贵方估价/订购单中列明的用于执行ACS Optimize支持服务的服务小时数外，Oracle还将在估价/订购单签署日期三个月内对贵方的Oracle NetSuite实例进行初始ACS评估，并在此后在贵方估价/订购单期限内的每年进行一次此等评估，执行每次ACS评估所需的时间完全由Oracle自行决定，但在ACS评估期内不会超过每个月二十五（25）个额外的小时。

B. **ACS Optimize支持服务。**在贵方的估价/订购单期限内，Oracle将为贵方提供贵方估价/订购单规定的每月ACS支持服务小时数，以提供与Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Optimize支持服务。

1. 修复贵方遇到的任何以下问题：
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   b. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 提供版本管理支持方面的协助，包括以下任何一项：
   a. 提供对即将发布的、可能对贵方Oracle云实例产生影响的版本的认识。
   b. 关于贵方可以利用的其他功能的指导。
   c. 比照目标版本，对贵方Oracle云实例进行性能、可伸缩性、以及回归测试。
5. 提供性能和可扩展性方面指导和执行，包括以下任何协助：
   a. KPI许度报告。
   b. 建议性能或可扩展性方面的更改。
   c. 管理、维护和修改贵方Oracle NetSuite实例以支持开发、集成、数据导入、测试和发布活动。
6. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
   a. 更改贵方的业务流程流；
   b. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   c. 数据导入活动。
7. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括对贵方的以下任何协助：
   a. 定义Oracle NetSuite在多供应商业务解决方案实例中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。
   b. 与贵方一道、帮助确定Oracle NetSuite云服务产品版本发布的可能影响。
   c. 提供贵方Oracle NetSuite实例的支持、维护和管理策略以优化开发、测试和发布活动。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

d. 在开发、测试和生产实例之间执行迁移。

8. 提供网站维护，包括对贵方的以下任何协助：
   a. 创建新的电子商务功能。
   b. 执行网站实例更新。
   c. 提供网店脚本。
   d. 提供登录或其他新页面、模板或布局。
   e. 提供与性能相关的协助。
   f. 提供SEO评估。
   g. 提供KPI评估。
   h. 提供设计评估。
9. 创建网站分析报告，反映贵方NSE网站实例的KPI滚动累积分析，包括：
   a. 流量。
   b. 交易。
   c. 收入；和
   d. 转换率。
10. 生成说明贵方网站页面加载时间性能的报告。该报告所涵盖的网站页面包括：
   a. 主页。
   b. 搜索。
   c. 分类。
   d. 项目（产品详细信息页面）。
   e. 前往结账；以及
   f. 登录。
11. 在购买以下列出的Oracle NetSuite云服务时，Oracle将提供最多十八（18）小时的NetSuite入门支持服务。NetSuite入门支持服务说明时间必须在购买以下Oracle NetSuite云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的估价/订购单期限内由贵方使用：
   a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
12. 如果在贵方估价/订购单期限内购买的NetSuite ACS Optimize支持服务的总数量超过一（1）个单位，则对于购买的每一个额外单位，Oracle将为贵方提供最多四十（40）个服务小时，以激活已批准的附加模块，前提是激活服务由贵方请求并经Oracle书面批准。
13. 分配一个指定优化团队，以提供优化和维持指导。
14. Oracle将分配一名Oracle客户成功经理，其将提供与贵方的上述任何ACS Optimize支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过四十（40）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方估价/订购单下交付的资格。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方估价/订购单中规定的任何ACS Optimize支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Optimize支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Optimize支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设。

A. 贵方的义务

1. 在根据贵方的估价/订购单启动ACS Optimize支持服务之前，根据单独的合同获得Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持，并在贵方相关的ACS Optimize支持服务估价/订购单规定的ACS Optimize支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Optimize支持服务的履行。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Optimize支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行ACS Optimize支持服务而必需的范围内。
5. 当服务在美国客户所在地现场执行时， 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
6. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
7. 负责用户验收测试。
8. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
9. 不拍摄或记录Oracle的ACS Optimize支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
10. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行ACS Optimize支助服务的最大服务小时数。
11. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Optimize支持服务。
12. 遵守访问和使用所需第三方服务的条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
13. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授权Oracle访问贵方的Google Analytics帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google Analytics帐户（如有必要）。Google Analytics是《订阅服务协议》中定义的第三方应用程序。
14. 提供Oracle将作为上述ACS Optimize支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
15. 如果Oracle执行上述第1.A节中所述的ACS评估所需的小时数超过贵方估价/订购单中指定的月度服务小时数，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长工作时间（如下所定义）。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

B. 项目假设

1. Oracle将依其单方酌情决定权确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Optimize支持服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）履行此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Optimize支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
3. 所有ACS Optimize支持服务（包括ACS评估）都将远程执行，除非Oracle另行同意。现场活动将产生额外的差旅费，详见第3节。
4. 所有ACS Optimize支持服务通信均以英语进行。
5. 所有启用内容均以英语（或其他Oracle自行决定提供的语言）设计、开发、交付和呈现。
6. 贵方不会要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
7. 第1.B.1节（在“ACS Optimize支助服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
8. 上述ACS Optimize支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以单方酌情决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Optimize支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
9. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
10. 在上述第1节（ACS Optimize支持服务说明）中描述的、作为ACS Optimize支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

3. 开支

除了贵方估价/订购单中规定的费用外，贵方同意向 Oracle 偿付与提供任何现场 ACS 优化支持服务相关的差旅和付现开支。按月开具付款通知的所有开支均应根据贵方估价/订购单的付款条款到期应付。

4. 未使用的支持服务

贵方必须在相应月份内使用贵方估价/订购单中确定的、该月份允许服务小时数（包括为该月份购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该月未使用的ACS Optimize支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，关于上述第1.B节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何时间将同样由贵方自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

5. 延长小时数

在贵方的估价/订购单期限内，双方可以书面形式同意增加贵方估价/订购单中指明的、任何给定月份的ACS Optimize支持服务时间数量。Oracle将按照贵方估价/订购单中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

6. 主要联系人

贵方同意仅指定一（1）名主要联系人和两（2）名次要联系人，他们将与Oracle合作以促进ACS Optimize支持服务的高效交付。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意Oracle与任何此类联系人之间的都共同和互动将计算贵方的ACS Optimize支持服务时间。

页 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

6258 - NetSuite ACS Architect 30

客户注意事项：*贵方在此确认，下面的第1.B.11节不再适用于贵方在2021年9月27日或之后下的ACS Architect支持服务订购文件。*

1. ACS Architect支持服务说明

A. ACS评估。除以下第1.B节（ACS支持服务）所述的、贵方估价/订购单中列明的用于执行ACS Architect支持服务的服务小时数外，Oracle还将在ACS Architect支持服务开始时的ACS评估期内对贵方的Oracle NetSuite实例进行ACS评估，并在此后在贵方估价/订购单期限内的每年进行一次此等评估，执行每次ACS评估所需的时间完全由Oracle自行决定，但在ACS评估期内Oracle提供的额外时间不会超过每个月五十（50）个小时。

如果贵方在首次购买Oracle NetSuite云服务后的头 12 个月内购买了ACS Architect支持服务，则ACS评审时间可用于下面第1.B节中概述的任何ACS Architect支持服务。ACS评估小时数对于贵方的ACS Architect支持服务估价/订购单将在贵方的NetSuite ACS Architect支持服务估价/订购单后 12 个月（i）提前 12 个月到期，或（ii）在贵方的Oracle NetSuite云服务到期或终止后到期。

B. ACS Architect支持服务。在贵方的估价/订购单期限内，Oracle将为贵方提供贵方估价/订购单规定的每月ACS服务小时数，以提供与Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Architect支持服务。

1. 修复贵方遇到的任何以下问题：
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   b. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 提供版本管理支持方面的协助，包括以下任何一项：
   a. 提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的认识。
   b. 关于贵方可以利用的其他功能的指导。
   c. 比照目标版本，对贵方Oracle NetSuite实例进行性能、可伸缩性、以及回归测试。
5. 提供性能和可扩展性方面指导和执行，包括以下任何协助：
   a. KPI季度报告。
   b. 建议性能或可扩展性方面的更改。
   c. 管理、维护和修改贵方Oracle NetSuite实例以支持开发、集成、数据导入、测试和发布活动。
6. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
   a. 更改贵方的业务流程流；
   b. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   c. 数据导入活动。
7. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
   a. 定义Oracle在多供应商业务解决方案实例中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

b. 与贵方一道、帮助确定Oracle NetSuite云服务产品版本发布的可能影响。
c. 提供贵方Oracle NetSuite实例的支持、、维护和管理策略以支持开发、测试和发布活动。
d. 在开发、测试和生产实例之间执行迁移。

8. 提供网站维护，包括以下任何协助：
   a. 创建新的电子商务功能。
   b. 执行网站实例更新。
   c. 提供网店脚本。
   d. 提供登录或其他新页面、模板或布局。
   e. 提供与性能相关的协助。
   f. 提供SEO评估。
   g. 提供KPI评估。
   h. 提供设计评估。
9. 创建网站分析报告，反映贵方NSE网站实例的KPI滚动累积分析，包括：
   a. 流量。
   b. 交易。
   c. 收入；和
   d. 转换率。
10. 生成说明贵方网站页面加载时间性能的报告。该报告所涵盖的网站页面包括：
    a. 主页。
    b. 搜索。
    c. 分类。
    d. 项目（产品详细信息页面）。
    e. 前往结账；以及
    f. 登录。
11. 在购买以下列出的Oracle NetSuite云服务时，Oracle将提供最多十八（18）小时的NetSuite入门支持服务。NetSuite入门支持服务说明时间必须在购买以下Oracle NetSuite云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的估价/订购单期限内由贵方使用：
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
12. 如果在贵方估价/订购单期限内购买的NetSuite ACS Architect支持服务的总数量超过一（1）个单位，则对于购买的每一个额外单位，Oracle将为贵方提供最多四十（40）个服务小时，以激活已批准的附加模块，前提是激活服务由贵方请求并经Oracle 书面批准。
13. 分配一个指定支持团队，为贵方就任何Oracle NetSuite云服务提交的支持相关案例提供总体协调和管理。
14. 分配一个指定优化团队，以提供优化和维持指导。
15. Oracle将分配一名Oracle客户成功经理，其将提供与贵方的上述任何ACS Architect支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

方上述任何ACS Architect支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过八十（80）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方估价/订购单下交付的资格。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方估价/订购单中规定的任何ACS Architect支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Architect支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Architect支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

A. 贵方的义务

1. 在根据贵方的估价/订购单启动ACS Architect支持服务之前，根据单独的合同获得Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持，并在贵方相关的ACS Architect支持服务估价/订购单规定的ACS Architect支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务员NetSuite支持。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Architect支持服务的履行。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Architect支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行ACS Architect支持服务而必需的范围内。
5. 当服务在美国客户所在地现场执行时， 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
6. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
7. 负责用户验收测试。
8. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
9. 不拍摄或记录Oracle的ACS Architect支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
10. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行ACS Architect支持服务的最大服务小时数。
11. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Architect支持服务。
12. 遵守访问和使用所需第三方服务的条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
13. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授权Oracle访问贵方的Google Analytics帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google Analytics帐户（如有必要）。Google Analytics是《订阅服务协议》中定义的第三方应用程序。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

14. 提供Oracle将作为上述ACS Architect支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
15. 如果Oracle执行上述支持服务说明中描述的ACS评估所需的小时数超过贵方估价/订购单中指定的月度服务小时数，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长工作时间（如下所定义）。

B. 项目假设

1. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Architect支持服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Architect支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
3. 所有ACS Architect支持服务（包括ACS评估）都将远程执行，除非Oracle另行同意。现场活动将产生额外的差旅费，详见第3节。
4. 所有ACS Architect支持服务通信均以英语进行。
5. 所有启用内容均以英语（或其他Oracle自行决定提供的语言）设计、开发、交付和呈现。
6. 贵方不会要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
7. 第1.B.1节（在“ACS Architect支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
8. 上述ACS Architect支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Architect支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
9. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
10. 在上述第1节（ACS Architect支持服务说明）中描述的、作为ACS Architect支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

3. 开支

除了贵方估价/订购单中规定的费用外，贵方同意向 Oracle 偿付与提供任何现场 ACS Architect 支持服务相关的差旅和付现开支。按月开具付款通知的所有开支均应根据贵方估价/订购单的付款条款到期应付。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

4. 未使用的支持服务

贵方必须在相应月份内使用贵方估价/订购单中确定的、该月份允许服务小时数（包括为该月份购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该月未使用的ACS Architect支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，关于上述第1.A节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何时间将同样由贵方自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

5. 延长小时数

在贵方的估价/订购单期限内，双方可以书面形式同意增加贵方估价/订购单中指明的、任何给定月份的ACS Architect支持服务时间数量。Oracle将按照贵方估价/订购单中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

6. 主要联系人

贵方同意仅指定一（1）名主要联系人和三（3）名次要联系人，他们将与Oracle合作以促进ACS Architect支持服务的高效交付。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

页 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. 服务说明

A. **ACS评估。**除以下第1.B节所述的、贵方订购文件中列明的用于执行ACS服务的服务时间外，Oracle如认为有必要，还将在服务开始后的第一个月（“ACS评估期”）内对贵方的Oracle NetSuite实例执行ACS评估（定义见下文），执行ACS评估所需的小时数完全由Oracle自行决定。ACS评估可能包括评估贵方的业务需求、当前配置、当前使用的第三方解决方案、当前集成、当前定制项目、交易量以及贵方当前Oracle NetSuite实例未能满足的未解决需求（“ACS评估”）。仅当Oracle认为ACS评估必要且先前未对贵方的Oracle NetSuite实例执行过ACS评估时，才会提供此评估。

B. **ACS服务。**在期限（定义见贵方订购文件）内，Oracle将为贵方提供贵方订购文件中规定的每季度（每个季度包括3个月）高级客户支持（“ACS”）服务时间，以提供与Oracle NetSuite云产品相关的以下任何高级支持服务。

1. 修复贵方遇到的任何以下问题：
    a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
    b. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 提供版本管理支持方面的协助，包括提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的认识。
5. 提供性能和可扩展性方面的指导和执行，包括以下任何协助：
    a. 关键绩效指标（“KPI”）季度报告。
    b. 性能或可扩展性方面的建议更改。
6. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
    a. 更改贵方的业务流程流。
    b. 完成请求的集成。
    c. 数据导入活动。
7. 提供网站维护（“WM”），包括以下任何协助：
    a. 创建新的电子商务功能。
    b. 执行网站实例更新。
    c. 提供网店脚本。
    d. 提供登录或其他新页面、模板或布局。
    e. 提供为性能而生（“BTP”）和其他与性能相关的协助。
    f. 提供搜索引擎优化（“SEO”）评估。
    g. 提供KPI评估。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

h. 提供设计评估。

8. Oracle 将分配一名 Oracle 客户成功经理，其将提供与贵方的上述任何服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等人员负责执行此等服务；但是，如果 Oracle 估计贵方上述任何服务的单个请求所需的持续时间（由 Oracle 单方确定）超过四十（40）个服务小时，则此等单个请求不应享有由 Oracle 在贵方订购文件下交付的资格。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方应及时提供、并使Oracle可及时使用办公用房、设施（如适用）、设备、协助、配合、以及由贵方高管、代理人和员工提供的完整、准确的信息和数据（统称“合作”），这对于履行贵方订购文件中规定地所有服务而言至关重要。如因贵方未能提供全面合作而导致服务出现任何不足，Oracle对于该服务不足将不承担任何责任。

贵方确认，Oracle执行服务的能力取决于贵方是否履行了下列义务及是否具备下列项目假设条件：

A. 贵方义务

1. 在启动贵方的订购文件项下的服务之前，根据单独的合同订购Oracle NetSuite云产品和NetSuite支持，并在贵方订购文件规定的服务期限内维持此类Oracle NetSuite云产品和NetSuite支持的订购。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持服务的履行。
3. 为在贵方地点执行服务的所有Oracle人员提供安全和健康的工作场所（例如，该场所不存在导致或可能导致死亡或严重人身伤害的公认风险，拥有适当的通风和现场执行服务的人员可接受的音量水平，以及符合人体工学的工作站等）。
4. 提供任何必要的通知并获取任何必要的批准，以便Oracle能执行服务。
5. 将Oracle对任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行服务所必需的范围内。
6. 根据美国劳工部法规（20 CFR 655.734）的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
7. 负责Oracle要求的任何沙盒实例。
8. 负责用户验收测试（“UAT”）。
9. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
10. 贵方不得拍摄或记录Oracle的服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
11. 应尽商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行服务的最大服务时间。
12. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行服务。
13. 负责任何第三方支付处理商费用和/或服务。
14. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授权Oracle访问贵方的Google Analytics帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方应用程序接口（API）访问贵方的

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

Google Analytics帐户（如有必要）。Google Analytics是《订阅服务协议》中定义的第三方应用程序。

15. 提供Oracle将作为上述服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
16. 如果Oracle执行上述服务说明中描述的ACS评估所需的小时数超过贵方订购文件中指定的季度服务时间，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长小时数（定义见下文）。

B. 项目假设

1. Oracle将确定建议的更改在应用于生产环境之前是否需要在沙盒实例中进行测试，还是可以直接应用于生产环境。
2. 所有服务（包括ACS评估）都将远程执行，除非Oracle另行同意。现场活动将产生额外的差旅费，详见第3节。
3. 所有服务通信均以英语进行。
4. 贵方不得要求 Oracle 人员在当地标准工作日时间之外工作。
5. 上文第1.B.1节中确定的补救服务根据贵方购买的NetSuite支持级别提供。NetSuite基础支持级别的补救服务将在当地标准时间工作日上午8:00至下午5:00之间提供，而NetSuite高级支持级别的补救服务将每周7天、每天24小时提供。
6. 上述服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在贵方的Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。 尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或存在其他不安全因素、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行服务，并将通知贵方此类决定。
7. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
8. 在上文第1节中描述的、作为服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

3. 开支

除了贵方订购文件中规定的费用外，贵方同意向Oracle偿付与提供任何现场服务相关的差旅费和实际支出。按月开具付款通知的所有开支均应根据贵方订购文件的付款条款到期应付。

4. 未使用的服务

贵方订购文件中规定的、每个季度允许的服务时数上限（包括该季度购买的任何延长服务），贵方必须在该季度内使用。贵方将自动丧失该季度未使用的服务或服务时间的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动，并且，对于该季度内任何未使用服务时数的已付费用，贵方无权取得退款或用于支付

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

额外或其他服务的信用额度。如需Oracle在贵方订购文件期限结束后提供上述服务说明中规定的服务，Oracle和贵方必须就此类服务签订单独的订购文件。

如果期限的最后一个季度少于三（3）个月，则Oracle将按比例计算此等最后一个季度的服务时间。

5. **延长小时数**

在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的服务时间数量（“延长小时数”）。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率，向贵方开具任何此类延长小时数的付款通知。

6. **主要联系人**

贵方同意只指定两（2）个以内的主要联系人，此类主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. 服务说明

A. **ACS评估。**除以下第1.B节所述的、贵方订购文件中列明的用于执行ACS服务的服务时间外，Oracle还将在服务开始后的前三（3）个月（“ACS评估期”）内对贵方的Oracle NetSuite实例执行ACS评估（定义见下文），并在此后在期限内的每年进行一次此等评估，执行每次ACS评估所需的时间完全由Oracle自行决定，但在ACS评估期内Oracle提供的额外时间不会超过每个月二十五（25）个小时。ACS评估可能包括评估贵方的业务需求、当前配置、当前使用的第三方解决方案、当前集成、当前定制项目、交易量以及贵方当前Oracle NetSuite实例未能满足的未解决需求（“ACS评估”）。

B. **ACS服务。**在期限（定义见贵方订购文件）内，Oracle将为贵方提供贵方订购文件中规定的每月高级客户支持（“ACS”）服务时间，以提供与Oracle NetSuite云产品相关的以下任何高级支持服务（“服务”）。

1. 修复贵方遇到的任何以下问题：
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   b. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 提供版本管理支持方面的协助，包括以下任何一项：
   a. 提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的认识。
   b. 关于贵方可以利用的其他功能的指导。
   c. 比照目标版本，对贵方Oracle NetSuite实例进行回归测试。
5. 提供性能和可扩展性方面的指导和执行，包括以下任何协助：
   a. 关键绩效指标（“KPI”）季度报告。
   b. 性能或可扩展性方面的建议更改。
   c. 管理、维护和修改贵方Oracle NetSuite实例以支持开发、测试和发布活动。
6. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
   a. 更改贵方的业务流程流。
   b. 完成请求的集成。
   c. 数据导入活动。
7. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
   a. 定义Oracle NetSuite在多供应商业务解决方案环境中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。
   b. 通知贵方潜在的Oracle NetSuite云产品发布的可能影响。
   c. 提供贵方Oracle NetSuite实例的支持、维护和管理策略以支持开发、测试和发布活动。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

8. 提供网站维护（“WM”），包括以下任何协助：
    a. 创建新的电子商务功能。
    b. 执行网站实例更新。
    c. 提供网店脚本。
    d. 提供登录或其他新页面、模板或布局。
    e. 提供为性能而生（“BTP”）和其他与性能相关的协助。
    f. 提供搜索引擎优化（“SEO”）评估。
    g. 提供KPI评估。
    h. 提供设计评估。
9. 创建网站分析报告，反映贵方NSE网站实例的KPI滚动累积分析，包括：
    a. 流量。
    b. 交易。
    c. 收入；和
    d. 转换率。
10. 生成说明贵方网站页面加载时间性能的报告。该报告所涵盖的网站页面包括：
    a. 主页。
    b. 搜索。
    c. 分类。
    d. 项目（产品详细信息页面）。
    e. 前往结账；以及
    f. 登录。
11. 针对贵方购买的每个NetSuite ACS Optimize单位，为由贵方指定的一（1）名受训人员提供客户学习云支持通行证。贵方指定的受训人员每年可由贵方更改一次。贵方可访问https://www.netsuite.com/tos查看客户学习云支持通行证服务说明。
12. 针对贵方购买的每个NetSuite ACS Optimize单位，每门课程为仅一（1）名受训人员提供NetSuite公开培训课程的访问权限。对于贵方订购且未在课程计划开始日期之前书面取消的每门课程，无论贵方的受训人员是否出席或部分出席，贵方确认并同意，贵方的订购文件中此类计划培训的服务时间将按如下方式计算：一（1）名注册人员参加一（1）天公开培训将消耗月度配额中的两（2）小时。
13. 如果在贵方订购文件期限内购买的NetSuite ACS Optimize的总数量超过一（1）个单位，则对于购买的每一个额外单位，Oracle将为贵方提供最多四十（40）个服务小时，以激活已批准的附加模块，前提是激活服务由贵方请求并经Oracle书面批准。
14. 分配一个指定优化团队，以提供优化和维护指导。
15. Oracle将分配一名Oracle客户成功经理，其将提供与贵方的上述任何服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等人员负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何服务的

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过四十（40）个服务小时，则此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方应及时提供、并使Oracle可及时使用办公用房、设施（如适用）、设备、协助、配合、以及由贵方高管、代理人和员工提供的完整、准确的信息和数据（统称“合作”），这对于履行贵方订购文件中规定地所有服务而言至关重要。如因贵方未能提供全面合作而导致服务出现任何不足，Oracle对于该服务不足将不承担任何责任。

贵方确认，Oracle执行服务的能力取决于贵方是否履行了下列义务及是否具备下列项目假设条件：

A. 贵方义务

1. 在启动贵方订购文件项下的服务之前，根据单独的合同订购Oracle NetSuite云产品和NetSuite支持，并在贵方订购文件规定的服务期限内维持此类Oracle NetSuite云产品和NetSuite支持的订购。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持服务的履行。
3. 为在贵方地点执行服务的所有Oracle人员提供安全和健康的工作场所（例如，该场所不存在导致或可能导致死亡或严重人身伤害的公认风险，拥有适当的通风和现场执行服务的人员可接受的音量水平，以及符合人体工学的工作站等）。
4. 提供任何必要的通知并获取任何必要的批准，以便Oracle能执行服务。
5. 将Oracle对任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行服务所必需的范围内。
6. 根据美国劳工部法规（20 CFR 655.734）的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
7. 负责Oracle要求的任何沙盒实例。
8. 负责用户验收测试（“UAT”）。
9. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
10. 贵方不得拍摄或记录Oracle的服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
11. 应尽商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行服务的最大服务时间。
12. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行服务。
13. 负责任何第三方支付处理商费用和/或服务。
14. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授权Oracle访问贵方的Google Analytics帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方应用程序接口（API）访问贵方的

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

Google Analytics帐户（如有必要）。Google Analytics是《订阅服务协议》中定义的第三方应用程序。

15. 提供Oracle将作为上述服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
16. 如果Oracle执行上述服务说明中描述的ACS评估所需的小时数超过上文第1.A节中规定的月度服务时间，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长小时数（定义见下文）。

B. 项目假设

1. Oracle将确定建议的更改在应用于生产环境之前是否需要在沙盒实例中进行测试，还是可以直接应用于生产环境。
2. 所有服务（包括ACS评估）都将远程执行，除非Oracle另行同意。现场活动将产生额外的差旅费，详见第3节。
3. 所有服务通信均以英语进行。
4. 所有培训内容均以英语（或其他Oracle自行决定提供的语言）设计、开发、交付和呈现。
5. 贵方不得要求 Oracle 人员在当地标准工作日时间之外工作。
6. 第1.B.1节中确定的补救服务根据贵方购买的NetSuite支持级别提供。NetSuite基础支持级别的补救服务将在当地标准时间工作日上午8:00至下午5:00之间提供，而NetSuite高级支持级别的补救服务将每周7天、每天24小时提供。
7. 上述服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在贵方的Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或存在其他不安全因素、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行服务，并将通知贵方此类决定。
8. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
9. 在上文第1节中描述的、作为服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

3. **开支**

除了贵方订购文件中规定的费用外，贵方同意向 Oracle 偿付与提供任何现场服务相关的差旅费和实际支出。按月开具付款通知的所有开支均应根据贵方订购文件的付款条款到期应付。

4. **未使用的支持服务**

贵方订购文件中规定的、每个月份允许的服务时数上限（包括该月份购买的任何延长服务），贵方必须在该月份内使用。贵方将自动丧失该月份未使用的服务或服务时间的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动，并且，对于该月份任何未使用的服务时数的已付费用，贵方无权取得退款或用于支付额外或其他服务的信用额度。如需Oracle在贵方订购文件期限结束后提供上述服务说明中规定的服务，Oracle和贵方必须就此类服务签订单独的订购文件。此外，仅就上文第1.A节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何每月时数，将同样自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

5. **延长小时数**

在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定月份的服务时间数量（“延长小时数”）。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率，向贵方开具任何此类延长小时数的付款通知。

6. **主要联系人**

贵方同意只指定三（3）个以内的主要联系人，此类主要联系人将与 Oracle 合作，以促进高效提供服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系 Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

合作伙伴支持服务

6259 - NetSuite 高级合作伙伴支持

本服务说明适用于在 2022 年 7 月 15 日以后购买此服务的客户。如果贵方在 2022 年 7 月 15 日之前购买了此服务，则应适用本文档“服务说明 - 停用的 ACS 服务”部分中的 NetSuite 高级合作伙伴支持服务说明。

1. 支持服务说明

在贵方估价/订购单期限内，Oracle将为作为Oracle NetSuite云服务第三方实施者的贵方提供贵方估价/订购单规定的每季度（每季度包含三个月）APS服务小时数，以向贵方提供以下任何与客户Oracle NetSuite云服务、Oracle NetSuite SuiteCommerce网站实例或Oracle NetSuite Point-of-Sale模块（“Oracle NetSuite云服务”）相关的支持服务；为贵方提供此类支持服务的唯一目的是指导贵方为贵方的客户实施Oracle NetSuite云服务：

A. 指导解决贵方客户遇到的任何以下问题：
   1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本、集成。
   2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。

B. 指导和/或协助执行开发活动。

C. 指导和/或协助执行应用程序配置。

D. 创建网站分析报告，反映KPI滚动累积分析。

E. 指导下列任何版本管理活动：
   1. 关于即将发布的版本的建议，包括主动功能更改通知 (Proactive Feature Change Notifications)；以及
   2. 关于比照目标版本对贵方Oracle NetSuite云服务实例进行回归测试的建议。

F. 提供优化和维持方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
   1. 贵方客户的业务流程流。
   2. 集成；以及
   3. 数据导入活动。

G. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
   1. 定义Oracle NetSuite在多供应商业务解决方案实例中的角色，包括主数据管理和数据交易架构；以及
   2. 提供支持、维护和管理足够的开发、测试和发布活动的策略。

H. 提供网站维护方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
   1. 引进新的电子商务功能。
   2. 网站实例更新。
   3. 编写网店脚本。
   4. 登录或其他新页面、模板或布局。
   5. 与性能有关的协助；以及

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

6. 搜索引擎优化评估。

I. 如果采购的APS超过一（1）个单位，将分配一名Oracle合作伙伴协作经理（“协作经理”），其将提供与本第1节列明的支持服务相关的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过十五（15）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方估价/订购单下交付的资格。

2. 贵方义务和假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方估价/订购单中规定的任何支持服务至关重要。如果Oracle执行支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

A. 贵方的义务

1. 在Oracle向贵方提供任何支持服务之前，贵方需确保贵方客户根据单独的合同购买Oracle NetSuite云服务，并在Oracle向贵方提供此类支持服务期间持续维护此等Oracle NetSuite云服务。
2. 在执行服务之前，指定并确定一名业务人员负责协调贵方参与项目，并为贵方云服务的实施提供持续支持。
   a. 贵方同意制定一（1）名主要联系人和一（1）名备用联系人，以便Oracle联系相关功能、技术和业务人员，联系人需具备协助ACS支持服务之履行的充足技能与知识储备。
   b. 贵方可授权的其他指定联系人，并且贵方同意任何此类联系都将消耗评估和支持服务小时数。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行支持服务而必需的范围内。
5. 在为任何特定的Oracle NetSuite云服务请求支持服务之前，使用商业上合理的努力进行产品启用（只要此等启用可用）。
6. 当服务在美国客户所在地现场执行时，根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
7. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
8. 在连续两（2）周内完成用户验收测试并向Oracle提供完成的书面确认。
9. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
10. 不拍摄或记录Oracle提供的支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

11. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行支助服务的最大服务小时数。
12. 为Oracle提供访问贵方系统所需的用户访问权限，以执行支持服务。
13. 对于ACS 用于提供贵方请求的服务的任何数字内容，必须获取必要的数字许可。此内容包括但不限于Oracle整合到贵方网站的图片、物料及其他内容。

B. 项目假设

1. Oracle 将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的 ACS 服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 所有 ACS 服务（包括 ACS 评估）都将远程执行，除非双方同意在现场执行。
3. 所有项目文件、介绍和项目通讯均使用英语或双方书面商定的其他可用语言。
4. 贵方不可要求 Oracle NetSuite 顾问在当地国家标准工作日以外工作，除非双方已另行商定以支持现场活动。
5. 上述支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle 发布的支持浏览器更新列表可以在 Oracle NetSuite 云服务实例中的 SuiteAnswers 上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle 可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
6. Oracle 资源无法执行贵方客户的 Oracle NetSuite 云服务、在其中部署代码、或以其他方式更改其中的贵方数据。
7. 在上述第 1 节（支持服务说明）中描述的、作为支持服务一部分的会议之外，贵方与 Oracle 的主要沟通形式是通过电子邮件和 Oracle NetSuite 案例管理工具。

3. 未使用的支持服务

贵方必须在贵方估价/订购单规定的时间内使用估价/订购单中指定的最大允许服务小时数（包括任何延长服务小时数）。贵方将自动丧失未使用的支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

4. 延长小时数

在贵方的估价/订购单期限内，双方可以书面形式同意增加贵方估价/订购单指明的服务小时数。Oracle将按照贵方估价/订购单中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

5. 主要联系人

贵方同意指定一（1）个主要联系人，该主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

ACS 退役产品

NetSuite ACS 平台

1. 支持服务说明

在贵方的订购文件期限内，Oracle将为贵方提供贵方订购文件规定的每季度（每个季度包括3个月）的ACS服务小时数，以向贵方提供与Oracle NetSuite云服务实例相关的以下任何ACS支持服务。

A. 提供指导，解决贵方在工作流、脚本和集成中遇到的技术性能问题。
B. 提供仅限以下技术性能问题方面的协助：
   1. 更改现有配置（SuiteBuilder）。
   2. 更改贵方现有的工作流（SuiteFlow）。
   3. 更改贵方现有的脚本（SuiteScript）。
   4. 更改贵方现有的网站服务（SuiteTalk）。
C. 提供版本管理支持方面的协助，包括以下任何一项：
   1. 提供对即将发布的、可能对性能产生影响的版本的认识。
   2. 应请求，提供有关贵方可以利用的、新版本中的额外功能方面的指导。
   3. 针对目标版本提供性能和可扩展性测试。
D. 提供以下任何方面的性能和可扩展性指导和执行：
   1. 开发活动。
   2. 应用程序的使用和功能性。
   3. 建议更改。
   4. 测试和发布活动。
   5. 集成；以及
   6. 数据导入活动。
E. 提供以下任何方面的平台和系统架构指导：
   1. 定义Oracle在多供应商业务解决方案实例中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。
   2. 与贵方一道、帮助确定Oracle NetSuite云服务产品版本发布的可能影响。
   3. 提供维护和管理开发、测试和发布活动的策略。
   4. 在开发、测试和生产实例之间执行迁移。
F. 分配一个指定支持团队，为贵方就任何Oracle NetSuite云服务提交的支持相关案例提供总体协调和管理。
G. Oracle将分配一个Oracle指定平台团队以及一名平台成功经理，其将提供与贵方的上述任何ACS支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何ACS支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过八十（80）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

A. 贵方的义务

1. 在根据贵方的订购文件启动ACS支持服务之前，根据单独的合同获得Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持，并在贵方相关的ACS支持服务订购文件规定的ACS支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS支持服务的履行。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行ACS支持服务而必需的范围内。
5. 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
6. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
7. 负责UAT。
8. 负责确保Oracle建议的任何更改得到实施。
9. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
10. 不拍摄或记录Oracle的ACS支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
11. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行ACS支助服务的最大服务小时数。
12. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS支持服务。
13. 遵守访问和使用所需第三方服务的条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。

B. 项目假设

1. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS支持服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
3. 所有ACS支持服务都将远程执行。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

4. 所有ACS支持服务通信均以英语进行。
5. 贵方不会要求Oracle顾问在当地国家标准工作日以外工作。
6. 上述ACS支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite云服务实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
7. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
8. 在上述第1节（支持服务说明）中描述的、作为ACS支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。
9. 如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则Oracle将按比例计算此等最后一个季度的服务小时数。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

3. 未使用的支持服务

贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数。贵方将自动丧失该季度贵方未使用的ACS支持服务或服务时间的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

4. 延长小时数

在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定月份的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

5. 主要联系人

贵方同意只指定四（4）个以内的主要联系人，该等主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供ACS支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

NetSuite ACS Advise

本服务说明适用于在2022年7月15日之前购买此服务的客户。

客户注意事项：*贵方在此确认，下面的第 1.A.8 节不再适用于贵方在 2021 年 9 月 27 日或之后下的 ACS 支持服务订购文件。*

1. 支持服务说明

A. **ACS支持服务。**在贵方的订购文件期限内，Oracle将为贵方提供每季度（每个季度包括3个月）的支持服务小时数，可应用于与Oracle NetSuite云服务相关的以下ACS Advise支持服务：

1. 修复贵方遇到的任何以下问题：
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
   b. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
2. 为开发活动提供指导。
3. **提供有关**应用使用和配置的指导。
4. 提供版本管理支持方面的协助，包括提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite云服务实例产生影响的版本的认识。
5. 提供性能和可扩展性方面指导和执行，包括以下任何协助：
   a. KPI季度报告。
   b. 建议性能或可扩展性方面的更改。
6. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
   a. 更改贵方的业务流程流；
   b. 完成请求的集成。
   c. 数据导入活动。
7. 提供网站维护，包括以下任何协助：
   a. 创建新的电子商务功能。
   b. 执行网站实例更新。
   c. 提供网店脚本。
   d. 提供登录或其他新页面、模板或布局。
   e. 提供与性能相关的协助。
   f. 提供SEO评估。
   g. 提供KPI评估。
   h. 提供设计评估。
8. 如果贵方购买了以下列出的一个或多个Oracle NetSuite云服务，可提供长达十八（18）小时的NetSuite入门支持服务，该时间将额外于ACS Advise支持服务小时数：
   a. NetSuite入门支持服务小时数必须在购买以下Oracle NetSuite云服务后的六（6）个月内、且在贵方的订购文件期限内由贵方使用：
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter 版本：
         1) Starter 云服务。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

2) Starter 产品云服务。
3) Starter 服务云服务。
4) Social Impact Starter 云服务。

b. NetSuite 入门支持服务小时数必须在购买以下 Oracle NetSuite 云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的订购文件期限内使用：
i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。

9. Oracle 将提供与贵方的上述任何 ACS Advise 支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果 Oracle 估计贵方上述任何 ACS Advise 支持服务的单个请求所需的持续时间超过十五（15）个服务小时（由 Oracle 单方面判断），此等单个请求不应享有由 Oracle 在贵方订购文件下交付的资格。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS Advise支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Advise支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Advise支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

A. 贵方的义务

1. 在根据贵方的订购文件启动ACS Advise支持服务之前获得Oracle NetSuite云服务，并在贵方相关订购文件规定的ACS Advise支持服务期限内维持此类Oracle NetSuite云服务订购文件。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Advise支持服务的履行。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Advise支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行ACS Advise支持服务而必需的范围内。
5. 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
6. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
7. 负责UAT。
8. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
9. 不拍摄或记录Oracle的ACS支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
10. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行ACS Advise支持服务的最大服务小时数。
11. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Advise支持服务。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

12. 遵守访问和使用所需第三方服务的条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
13. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授权Oracle访问贵方的Google Analytics帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google Analytics帐户（如有必要）。Google Analytics是《订阅服务协议》中定义的第三方应用程序。
14. 提供Oracle将作为上述ACS Advise支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。

B. 项目假设

1. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Advise支持服务是否应首先在沙盒/开发实例中进行，然后再应用于生产实例。
2. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Advise支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
3. 所有ACS Advise支持服务都将远程执行。
4. 所有ACS Advise支持服务通信均以英语进行。
5. 不得要求 Oracle NetSuite 顾问在当地国家标准工作日以外工作。
6. 第1.A.1节（在“ACS Advise支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
7. 上述ACS Advise支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Advise支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
8. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
9. 在上述第1节（支持服务说明）中描述的、作为ACS Advise支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。
10. 如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则Oracle将按比例计算此等最后一个季度的服务小时数。

3. 未使用的支持服务

贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的ACS Advise支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

4. 延长小时数

在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

5. 主要联系人

贵方同意仅指定一（1）名主要联系人和一（1）名次要联系人，他们将与Oracle合作以促进向贵方高效交付ACS Advise支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意Oracle与任何此类联系人之间的都共同和互动将计算服务时间。

页 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

NetSuite 高级合作伙伴支持

本服务说明适用于在2022年7月15日之前购买此服务的客户。

1. 支持服务说明

在贵方订购文件期限内，Oracle将为作为Oracle NetSuite云服务第三方实施者的贵方提供贵方订购文件规定的每季度（每季度包含三个月）APS服务小时数，以向贵方提供以下任何与客户Oracle NetSuite云服务、Oracle NetSuite SuiteCommerce网站实例或Oracle NetSuite Point-of-Sale模块（“Oracle NetSuite云服务”）相关的支持服务；为贵方提供此类支持服务的唯一目的是指导贵方为贵方的客户实施Oracle NetSuite云服务：

A. 指导修复贵方客户遇到的任何以下问题：
   1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本、集成。
   2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。

B. 为开发活动提供指导。

C. 提供有关应用使用和配置的指导。

D. 性能和可扩展性方面的指导。

E. 指导下列任何版本管理活动：
   1. 关于即将发布的版本的建议，包括主动功能更改通知 (Proactive Feature Change Notifications)；以及
   2. 关于比照目标版本对贵方Oracle NetSuite云服务实例进行回归测试的建议。

F. 提供优化和维持方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
   1. 贵方客户的业务流程流。
   2. 集成；以及
   3. 数据导入活动。

G. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
   1. 定义Oracle NetSuite在多供应商业务解决方案实例中的角色，包括主数据管理和数据交易架构；以及
   2. 提供支持、维护和管理足够的开发、测试和发布活动的策略。

H. 提供网站维护方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
   1. 引进新的电子商务功能。
   2. 网站实例更新。
   3. 编写网店脚本。
   4. 登录或其他新页面、模板或布局。
   5. 与性能有关的协助；以及
   6. 搜索引擎优化评估。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

I. 分配一名Oracle合作伙伴协作经理（“协作经理”），其将提供与本第1节列明的支持服务相关的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过十五（15）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

2. 贵方义务和项目假设条件

贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何支持服务至关重要。如果Oracle执行支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

A. 贵方的义务

1. 在Oracle向贵方提供任何支持服务之前，贵方需确保贵方客户根据单独的合同购买Oracle NetSuite云服务，并在Oracle向贵方提供此类支持服务期间持续维护此等Oracle NetSuite云服务。
2. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持支持服务的履行。
3. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行支持服务。
4. 将Oracle对任何任何生产实例或共享开发实例的访问限制在Oracle为执行支持服务而必需的范围内。
5. 在为任何特定的Oracle NetSuite云服务请求支持服务之前，使用商业上合理的努力进行产品启用（只要此等启用可用）。
6. 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
7. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
8. 负责UAT。
9. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
10. 不拍摄或记录Oracle提供的支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。
11. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行支助服务的最大服务小时数。
12. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的仅限查看的访问权限，以执行支持服务。
13. 如有必要，购买Google Analytics帐户，并授予Oracle以仅限查看方式访问贵方Google Analytics帐户的权限。

B. 项目假设

1. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
2. 所有支持服务都将远程执行。
3. 所有支持服务通信均以英语进行。
4. 贵方不会要求 Oracle 顾问在当地国家标准工作日以外工作。

 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。

5. 上述支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle 发布的支持浏览器更新列表可以在 Oracle NetSuite 云服务实例中的 SuiteAnswers 上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle 可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
6. Oracle 资源无法执行贵方客户的 Oracle NetSuite 云服务、在其中部署代码、或以其他方式更改其中的贵方数据。
7. 在上述第 1 节（支持服务说明）中描述的、作为支持服务一部分的会议之外，贵方与 Oracle 的主要沟通形式是通过电子邮件和 Oracle NetSuite 案例管理工具。

3. 未使用的支持服务

贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动，并且，就该季度内已为任何未使用的支持服务支付的、未使用的费用，贵方无权取得退款或用于支付额外或其他服务的信用额度。为便于Oracle在贵方订购文件期限结束后提供上述支持服务说明中规定的支持服务，Oracle和贵方必须就此类支持服务签订单独的订购文件。

如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则 Oracle 将按比例计算此等季度的服务小时数。

4. 延长小时数

在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

5. 主要联系人

贵方同意指定一（1）个主要联系人，该主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

页 Copyright © 2024, Oracle。保留所有权利。