ORACLE

Oracle NetSuite
ACS Service-Beschreibung

Datum des Inkrafttretens: 15. September 2026

INHALTSÜBERSICHT

INHALTSÜBERSICHT 2
Metriken 3
GLOSSAR 3
AKRONYMSCHLÜSSEL 3
NetSuite Onboarding Support Services 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
ACS Services 6
6806 - NetSuite ACS Advise; 6990 - NetSuite ACS Monitor 36; 6991 - NetSuite ACS Optimize 20; und 6992 - NetSuite ACS Architect 40. 6
Erweiterter Service 15
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service; 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; und 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service. 15
ACS Services – Keine neuen Verkäufe oder Verlängerungen 17
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 17
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 22
6258 - NetSuite ACS Architect 30 28
6256 - NetSuite ACS Monitor 34
6257 – NetSuite ACS Optimize 38
Partner Support Services 43
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 43
EINGESTELLTE ACS-ANGEBOTE 46
NetSuite ACS Platform 47
NetSuite ACS Advise 51
NetSuite Advanced Partner Support 55

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

METRIKEN

Hinweis: Bestimmte, nicht anderweitig definierte Begriffe, die in dieser Service-Beschreibung verwendet werden, haben die in der Vereinbarung definierte Bedeutung. Verweise auf „Sie“ und „Ihr“ haben die gleiche Bedeutung wie „Kunde“.

GLOSSAR

„ACS-Überprüfung“ bezeichnet eine Bewertung Ihrer geschäftlichen Anforderungen, der aktuellen Konfiguration, der aktuell verwendeten Lösungen von Drittanbietern, der aktuellen Integrationen, der aktuellen Anpassungen, des Transaktionsvolumens und der ausstehenden Anforderungen, um festzustellen, wo ACS am besten eingesetzt werden kann, um Ihre Anforderungen zu erfüllen.

„Advanced Customer Support“ oder „ACS“ bezeichnet ein Abonnementangebot, das Ihnen praktische Produktberatung, Konfiguration, Support und laufende Optimierung für die Cloud Services bietet.

„Advanced Partner Support“ oder „APS“ bezeichnet ein Abonnementangebot, das NetSuite-Partnern zur Verfügung gestellt wird und das NetSuite-Partnern funktionale und technische Unterstützung bietet, um Partner bei der Bereitstellung von Support für Endkunden zu unterstützen.

„Bring Your Own Large Language Model“ oder „BYO-LLM“ bezeichnet ein von Ihnen bereitgestelltes großes Sprachmodell, das mit dem NetSuite AI-Connector Service kompatibel ist.

„Zusätzliche Arbeitsstunden“ bezeichnet Stunden, die über die in der jeweiligen Service-Beschreibung angegebenen Stunden hinausgehen.

„NetSuite Onboarding Support Services“ bezeichnet eine Reihe von Aktivitäten und Übungen, die den Kunden helfen sollen, ihr Verständnis von bestimmten Cloud Services zu verbessern. Die NetSuite Onboarding Support Services umfassen unter anderem: Schritt-für-Schritt-Übungen, kundengesteuerte Walkthroughs und zusätzliche strukturierte Check-ins durch das ACS-Team.

„Search Engine Optimization“ oder „SEO“ bezeichnet den Prozess der Verbesserung der Qualität und Quantität des Website-Verkehrs zu einer Website oder einer Webseite von Suchmaschinen.

„Benutzerakzeptanztests“ bezeichnet Tests, die vom Benutzer durchgeführt werden, um festzustellen, ob die Anforderungen einer Spezifikation erfüllt werden.

AKRONYMSCHLÜSSEL

„API“ steht für „Application Program Interface“ (Anwendungsprogrammierschnittstelle).

„KPI“ steht für „Key Performance Indicator(s)“ (Leistungskennzahlen).

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

NETSUITE ONBOARDING SUPPORT SERVICES

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Beschreibung der NetSuite Onboarding Support Services

Oracle stellt bis zu achtzehn (18) Stunden NetSuite Onboarding Support Services zur Verfügung. Die NetSuite Onboarding Support Servicestunden müssen von Ihnen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars hinaus:

A. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung.
B. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

2. Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von Services, wie sie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der NetSuite Onboarding Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die NetSuite Onboarding Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Erwerb der Cloud Services vor Beginn der NetSuite Onboarding Support Services gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular und Aufrechterhalten dieser Cloud Services für die Dauer der NetSuite Onboarding Support Services, die im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der NetSuite Onboarding Support Services benötigt.
3. Die Bereitstellung von NetSuite Onboarding Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden. Sie können von Fall zu Fall verlangen, dass Sitzungen von Oracle aufgezeichnet werden; solche Aufzeichnungen bedürfen der vorherigen Genehmigung durch Oracle.

B. Projektvoraussetzungen

1. Dieser Service ist nicht verfügbar, wenn ACS-Angebote erworben werden.
2. Der Oracle Berater wird nicht direkt auf Ihre Oracle NetSuite-Instanzen zugreifen.
3. Alle Projektunterlagen, Präsentationen und Projektmitteilungen sind in englischer Sprache oder in einer anderen Sprache verfasst, die von den Vertragsparteien schriftlich vereinbart wird.
4. Sie verlangen von den Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
5. Oracle Ressourcen sind nicht für ein einzelnes Projekt vorgesehen, sondern werden in vielen Projekten für verschiedene Kunden eingesetzt; die Zuweisung von Oracle-Ressourcen liegt im alleinigen Ermessen von Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6. Alle NetSuite Onboarding Support Services werden remote erbracht.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

ACS SERVICES

Die nachstehende ACS-Servicebeschreibung gilt für die folgenden SKUs:

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

1. Unterstützte Produkte

A. Die ACS Services sind möglicherweise nicht auf alle Cloud Services anwendbar. Eine Liste der von ACS unterstützten Cloud Services ist auf Anfrage erhältlich.

2. ACS-Überprüfung

A. Zusätzlich zu den in Abschnitt C beschriebenen ACS Services wird Oracle eine ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanzen durchführen. Oracle führt die ACS-Überprüfung nach dem folgenden Zeitplan durch: (a) In Bezug auf ACS Monitor beginnt Oracle mit der ersten ACS-Überprüfung innerhalb eines Monats nach dem Datum der Unterzeichnung Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars; (b) in Bezug auf ACS Optimize und ACS Architect beginnt Oracle mit der ersten ACS-Überprüfung innerhalb von drei Monaten nach dem Datum der Unterzeichnung Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars. ACS-Überprüfungen, die während der Laufzeit durchgeführt werden, dürfen die Anzahl der zugewiesenen Überprüfungsstunden für die entsprechenden ACS Services, die in der nachstehenden Tabelle aufgeführt sind, nicht überschreiten.

Nr.	ACS Service	Artikel	Zugewiesene Überprüfungsstunden
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 wird während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars alle zwölf Monate eine ACS-Überprüfung durchführen (der „ACS-Überprüfungszeitraum“). Die zugewiesenen Überprüfungsstunden werden an dem in Ihrem Auftrag angegebenen Startdatum und an jedem darauf folgenden Jahrestag des Startdatums zurückgesetzt. Zur Klarstellung: Wenn die anfängliche Laufzeit weniger als zwölf Monate beträgt, haben Sie Anspruch auf die vorgenannte ACS-Überprüfung.

C. ACS-Überprüfungsstunden können nur für Anforderungs-, Lücken- und Leistungsanalysen, die Systeminventarisierung, die Matrix zur Rückverfolgbarkeit von Anforderungen und/oder Lösungen verwendet werden. Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars erbringt Oracle

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

maximal die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl von ACS-Stunden pro Monat für Sie, um die in dieser Oracle NetSuite ACS-Servicebeschreibung genannten ACS-Angebote im Zusammenhang mit Ihren Cloud Services bereitzustellen.

D. Oracle bestimmt nach eigenem Ermessen die Anzahl der Stunden, die für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlich sind. Wenn für eine ACS-Überprüfung mehr als die in der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars festgelegte Anzahl von ACS-Überprüfungsstunden erforderlich ist, werden diese ACS-Überprüfungsstunden von den ACS-Stunden abgezogen oder können über erweiterte Servicepakete oder zusätzliche Arbeitsstunden erworben werden.

E. Wenn die Anzahl der ACS-Überprüfungsstunden, die für den Abschluss der ACS-Überprüfung erforderlich sind, geringer ist als die Anzahl der ACS-Überprüfungsstunden, die in der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars festgelegt wurde, verfallen die nicht genutzten ACS-Überprüfungsstunden automatisch und berechtigen Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Services.

3. ACS-Stunden (wenn nicht anders angegeben, gelten sie für alle hier beschriebenen ACS-Angebote)

A. Wenn eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS-Angebote die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von Stunden überschreitet, gilt diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars geeignet.

B. Beratung und/oder Unterstützung bei der Durchführung von Entwicklungsaktivitäten.

C. Beratung und/oder Unterstützung bei der Ausführung der Anwendungskonfiguration.

D. Sensibilisierung für bevorstehende Veröffentlichungen.

E. Diskussion der möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite-Instanz.

F. Beratung zu neuen oder erweiterten Funktionen, die Sie in Ihrer Oracle NetSuite-Instanz nutzen können.

G. Testen bestehender Prozesse Ihrer Oracle NetSuite-Instanz mit den neuen Versionen, wie von Ihnen gewünscht.

H. Überprüfung und Bereitstellung von Leitlinien für die Anforderungen, den Entwurf und die Konfiguration sowie die technischen Komponenten.

I. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs widerspiegeln.

J. Erstellung von Berichten über Daten, Systemdesign, Konfiguration und Leistungsrisiken in Ihren Oracle NetSuite-Instanzen. In diesen Berichten werden Analysen, Erkenntnisse und Empfehlungen zu Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt.

K. Erstellung, Konfiguration und Bereitstellung von Korrekturen im Zusammenhang mit Anpassungen und alternativen Lösungen für zentrale Produktprobleme und -einschränkungen.

L. Entwicklung und Bereitstellung von Code für Anpassungen und Integrationen zur Erfüllung der von Ihnen geforderten Geschäftsanforderungen.

M. Unterstützung bei und/oder Durchführung von Produkttests, insbesondere von Einheitstests.

N. Konfiguration oder Änderung der Verbindung des vorgegebenen BYO-LLM mit Ihrer bestehenden Oracle NetSuite-Instanz.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

O. Durchführung von Prompt-Engineering, einschließlich der Erstellung von Prompts für künstliche Intelligenz („KI-Prompts“) und der Beratung beim Aufbau einer KI-Prompt-Bibliothek, sowie Erbringung der folgenden vereinbarten Unterstützung:
   1. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Erstellung von KI-Prompts, die an ein empfohlenes NetSuite Model Context-Protokoll („MCP“)-Tool weitergeleitet werden.
   2. Überprüfung und Optimierung Ihrer KI-Prompts und -Anweisungen auf der Grundlage Ihrer NetSuite-Konfiguration, Anpassungen und Geschäftsziele.
   3. Erstellung von Dokumentationen oder Anweisungen für Endnutzer, in denen erläutert wird, wie sie wiederverwendbare KI-Prompts testen, anhand definierter Kriterien bewerten und weitergeben können.
   4. Aktualisierung der KI-Prompts im ACS-Zeitraum (wie in 3. Q unten definiert) gemäß Ihren Vorgaben.

P. Prüfung der Daten und der Validierung der KI-Ergebnisse, Anpassen der vorgelagerten Daten gemäß Vereinbarung sowie Durchführung der folgenden Maßnahmen:
   1. Prüfung der von der KI generierten Ergebnisse, um zu gewährleisten, dass diese mit der Konfiguration Ihrer vorgegebenen Oracle NetSuite-Instanz übereinstimmen.
   2. Bereitstellung von Informationen über anstehende Aktualisierungen oder Änderungen an Ihren integrierten NetSuite Datenanpassungen (z. B. gespeicherte Suchanfragen, Rollen, Berichte).

Q. *(Nur NetSuite ACS Monitor)* Sie erhalten bis zu 30 Stunden pro Jahr für die Modulaktivierung. Solche Modulaktivierungsstunden werden an dem in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebenen Startdatum und an jedem darauf folgenden Jahrestag des Startdatums (der „ACS-Zeitraum“) zurückgesetzt. Ihre Modulaktivierungsstunden müssen innerhalb des ACS-Zeitraums verwendet werden und verfallen am Ende dieses ACS-Zeitraums; ungenutzte Beträge sind nicht erstattungsfähig und verfallen am Ende des ACS-Zeitraums.

R. *(Nur NetSuite ACS Monitor)* Eine Standardliste der Module, die für die Aktivierung verfügbar sind, wird Ihnen zum Zeitpunkt der Aktivierung angezeigt.

S. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   1. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
   2. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
   3. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.

T. *[Nur NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize]* Bereitstellung technischer und funktionaler Systemarchitekturberatung, die darin bestehen kann, Sie bei einem der folgenden Punkte zu unterstützen:
   1. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite-Produkten in einer Geschäftslösungsinstanz mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.
   2. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Optimierung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
   3. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Identifizierung möglicher Auswirkungen von Oracle NetSuite-Produkten, Cloud Services und Produktversionen.
   4. Durchführen der Migration von Änderungen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsinstanzen.

4. Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von ACS Services, wie sie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Voraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Bestimmung einer Geschäftsressource vor Beginn der ACS Services, die für die Koordinierung Ihrer Teilnahme und die laufende Unterstützung bei der Bereitstellung Ihrer ACS Services für Ihre Oracle NetSuite-Instanz verantwortlich ist.
    a. Sie stimmen zu, einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) Nebenansprechpartner zu benennen, der Oracle Zugriff auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen gewähren kann und über angemessene Fähigkeiten und Kenntnisse verfügt, um die Erbringung der ACS Services zu unterstützen.
    b. Sie können weitere Ansprechpartner benennen und erklären sich damit einverstanden, dass jeder dieser Ansprechpartner die Überprüfungs- und Support-Servicestunden in Anspruch nimmt.
2. Teilnahme an wiederkehrenden Statussitzungen, die der jährlichen ACS-Überprüfung und der laufenden Unterstützung dienen.
3. Autorisierung erweiterter Servicestunden, wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der in der obigen Beschreibung der ACS-Services beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für das Quartal zugewiesenen Servicestunden, wie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegeben, überschreiten.
4. Bereitstellung von Benutzerfeedback während der Konfiguration und Validierung.
5. Verfügbarkeit während des Projekts zur Beantwortung von Fragen von Oracle, zur Bereitstellung von Geschäftsentscheidungen und zu anderen Themen nach Bedarf.
6. Bereitstellung von fortlaufender Unterstützung für Ihre Benutzer nach der Fertigstellung der Services durch Oracle.
7. Sicherstellung, dass Ihre bestehende Verfahrens- und Geschäftsverfahrensdokumentation Oracle vor dem Beginn der ACS Services zur Verfügung gestellt wird.
8. Benachrichtigung von Oracle innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen über unvollständige Informationen in der Ihnen von Oracle zur Verfügung gestellten Dokumentation.
9. Abschluss der Benutzerakzeptanztests und schriftliche Bestätigung des Abschlusses der Benutzerakzeptanztests an Oracle innerhalb eines Zeitraums von zwei (2) aufeinanderfolgenden Wochen.
10. Identifizierung, Dokumentation und Meldung von Problemen, die während der Benutzerakzeptanztests auftreten.
11. Lösung der Ihnen zugewiesenen Probleme beim Benutzerakzeptanztest.
12. Erwerb der Cloud Services vor Beginn der ACS Services gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular und Aufrechterhalten dieser Cloud Services für die Dauer der ACSServices, die im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars bereitgestellt werden.
13. Pflege von System-Updates und Einhaltung der unterstützten Versionen der Oracle NetSuite-Instanz.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

14. Sie sind verantwortlich für die Wartung und den Support der Oracle NetSuite-Instanz nach der Fertigstellung.
15. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
16. Sie sind verantwortlich für die Planung, Durchführung und Verwaltung aller Aspekte der Systemüberprüfung, einschließlich der Vorbereitung und Durchführung von Testfällen und -plänen, der Überprüfung von Testergebnissen und der endgültigen Abzeichnung der Benutzerakzeptanztests.
17. Sie sind verantwortlich für die Validierung angeforderter Änderungen in der Sandbox und für die Validierung dieser Änderungen bei der Migration in die Produktion.
18. Sie sind verantwortlich für die Schulung der Benutzer für den Cloud Service.
19. Sie sind verantwortlich für die Benachrichtigung von Oracle, wenn Sie sich dafür entscheiden, die monatlichen Unterstützungsstunden von ACS Services zu nutzen, um Anleitung und Empfehlungen zu NetSuite-Drittanwendungen zu geben.
20. Oracle kann Sie nach eigenem Ermessen bei der Prüfung von Drittanwendungen unterstützen, die mit dem Cloud Service, der Gegenstand der ACS Services ist, interagieren können, jedoch unter der Voraussetzung, dass Sie bestätigen und zustimmen, dass (i) Sie alle entsprechenden Lizenzrechte erwerben müssen, die erforderlich sind, damit Oracle diese Unterstützung in Ihrem Namen leisten kann, (ii) Sie die vom Anbieter der Drittanwendung veröffentlichte Produkt- und sonstige Dokumentation selbständig beschaffen und prüfen, (iii) Oracle keine spezifischen Kenntnisse, Fachkenntnisse oder Erfahrungen mit Drittanwendungen hat und (iv) ungeachtet gegenteiliger Erklärungen oder Auslegungen jedwede von Oracle geleistete Unterstützung ohne jedwede Gewährleistung erfolgt.
21. Sicherstellen, dass die erforderlichen digitalen Lizenzen für alle digitalen Inhalte erworben werden, die Oracle auf Ihren Wunsch für die Bereitstellung der ACS Services verwenden wird. Dazu gehören unter anderem Bilder, Materialien und andere Inhalte, die Oracle in Ihre Website integriert.
22. Sie sind verantwortlich für alle Mängel oder Verzögerungen, die auf Ihre Ressourcen und/oder die Ressourcen Dritter zurückzuführen sind, sowie für alle sich daraus ergebenden Auswirkungen auf den geschätzten Zeitplan, den Arbeitsaufwand und die damit verbundenen Gebühren für die Services.
23. Sie stellen Oracle einen Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Services erforderlich ist.
24. Sie dürfen Oracle keinen Zugriff auf personenbezogene Daten gewähren.
25. Sie sind verantwortlich für die Übermittlung aller Mitteilungen und die Einholung aller erforderlichen Zustimmungen, die für die Ausführung der ACS Services erforderlich sind, insbesondere für alle Mitteilungen und erforderlichen Zustimmungen für die Verarbeitung oder Übermittlung von personenbezogenen Daten.
26. Sie sind verantwortlich für die Entfernung des Benutzerzugangs zur ACS-Ressource von Ihren Systemen, sobald Sie von Oracle benachrichtigt wurden. Oracle wird sich in angemessener Weise bemühen, Sie zu benachrichtigen, wenn eine Ressource der ACS Services nicht mehr für die Arbeit in Ihrem Konto vorgesehen ist.
27. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Services erforderlich ist.
28. Sie sind verantwortlich für die Verwaltung, Priorisierung und Kommunikation im Zusammenhang mit ACS Services-Fällen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

29. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
30. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden führen, die für die Erbringung der ACS Services zulässig sind.
31. Sie sind verantwortlich dafür, dass Oracle alle erforderlichen Datenschutz- und Datensicherheitsanforderungen erfüllt, die zur Einhaltung Ihrer geltenden rechtlichen und behördlichen Verpflichtungen als notwendig erachtet werden.
32. Die Bereitstellung von ACS Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden. Sie können von Fall zu Fall verlangen, dass Sitzungen von Oracle aufgezeichnet werden. Solche Aufzeichnungen bedürfen der vorherigen Genehmigung durch Oracle.
33. Sie sind verantwortlich für alle Mängel oder Verzögerungen, die auf Ihre Ressourcen zurückzuführen sind, einschließlich Ressourcen Dritter, sowie für alle sich daraus ergebenden Auswirkungen auf den geschätzten Zeitplan, den Arbeitsaufwand und die damit verbundenen Gebühren für die Services.
34. *(Nur NetSuite ACS Optimize/NetSuite ACS Architect)* Erwerb des NetSuite Premium Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS Optimize und ACS Architect Support Services gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular und Aufrechterhalten dieses NetSuite Premium Supports für die Dauer der ACS Services, die im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars bereitgestellt werden.

B. Zusätzliche Bestimmungen: Künstliche Intelligenz („KI“)

1. Sie sind verantwortlich für: (i) die Einholung von Lizenzen für das BYO-LLM (einschließlich der Lizenzen, die das NetSuite Team zur Erbringung der ACS-Services benötigt) vor Beginn der ACS-Services im Zusammenhang mit dem BYO-LLM; (ii) die Integration Ihres BYO-LLM in Ihre NetSuite Produktionsinstanz; und (iii) die Gewährleistung, dass das NetSuite-Team, das die ACS-Serviceservices erbringt in Ihrem Namen über den entsprechenden Zugriff auf das BYO-LLM verfügt. Sie erkennen an und stimmen zu, dass das NetSuite Team, das die ACS-Services erbringt, beim Zugriff auf den NetSuite Cloud Service und das BYO LLM in Ihrem Namen als Nutzer gilt.
2. Sie sind dafür verantwortlich zu gewährleisten, dass das BYO LLM mit dem NetSuite AI Connector Service kompatibel ist.
3. Sie sind dafür verantwortlich, alle geltenden Vereinbarungen und Nutzungsbedingungen von Drittanbietern, die vom BYO-LLM (die „BYO-LLM-Bestimmungen“) bereitgestellt werden, zu lesen, zu prüfen und ihnen zuzustimmen, bevor Sie eine Verbindung zu Ihrer Instanz des NetSuite Cloud Service einrichten.
4. Sie gewährleisten, dass die Ihnen zugewiesenen Mitarbeiter befugt sind, die BYO-LLM-Bestimmungen in Ihrem Namen zu akzeptieren, über die Administrationsrechte verfügen, um Ihre NetSuite-Produktionsinstanz mit dem BYO-LLM zu verbinden, und die erforderlichen Schritte unternehmen, um das BYO-LLM mit Ihrer NetSuite-Produktionsinstanz zu verbinden.
5. Sie sind für die Nutzung des BYO-LLM und dessen Ergebnisse durch Sie und Ihre Nutzer verantwortlich. Sie sind dafür verantwortlich, zu gewährleisten, dass Sie und Ihre Nutzer Folgendes einhalten: (1) alle Richtlinien zur zulässigen Nutzung des BYO-LLM-Anbieters, einschließlich dessen BYO-LLM-Bestimmungen und aller Aktualisierungen derselben; (2) alle

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Gesetze und Vorschriften, die für Ihre Nutzung der KI-Prompts, des BYO-LLM und der Ergebnisse gelten;d sowie (3) alle Ihre Richtlinien und Verfahren, die den verantwortungsvollen Umgang mit vertraulichen Informationen, den KI-Prompts und dem BYO-LLM auf der Grundlage Ihrer Standards regeln.

6. Sie sind allein dafür verantwortlich, zu gewährleisten, dass Sie und Ihre Nutzer: (1) darin geschult sind, wie die KI-Prompts zur Erreichung Ihrer Geschäftsziele eingesetzt werden; (2) über die Risiken externer LLMs sowie über bewährte Verfahren für eine sichere Nutzung informiert sind; und (3) alle KI-Prompts und die vom BYO-LLM generierten Ergebnisse überprüfen und die Richtigkeit und Angemessenheit des BYO-LLM sowie der Ergebnisse vor deren Verwendung unabhängig verifizieren.
7. Sie stimmen zu, dass die ACS-Services nicht die Nutzung von KI-Prompts oder BYO-LLMs (oder anderen KI-Modelle oder -Systeme) in einer Weise beinhalten und dass Sie Ihre Nutzer oder Dritte (einschließlich der Oracle-Mitarbeiter, die ACS-Services bereitstellen) nicht dazu anweisen werden, die diese in einer Weise zu nutzen, die: (1) gegen geltendes Recht verstößt oder (2) nach geltendem Recht als „hohes Risiko“ eingestuft wird oder mit hinreichender Wahrscheinlichkeit als solches eingestuft werden wird, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
8. Das BYO-LLM ist eine Drittanbieteranwendung im Rahmen Ihres NetSuite-Vertrags, der Ihre NetSuite Cloud Services regelt. Sie sind dafür verantwortlich, die Zugangs- und Nutzungsbedingungen des BYO-LLM-Anbieters für das BYO-LLM zu akzeptieren und einzuhalten. IM VERHÄLTNIS ZWISCHEN IHNEN UND ORACLE WERDEN DAS BYO-LLM, DIE KI-PROMPTS UND DIE ERGEBNISSE „WIE BESEHEN“ UND „WIE VERFÜGBAR“ BEREITGESTELLT, UND ORACLE SCHLIESST JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN, HAFTUNGSFREISTELLUNGEN UND HAFTUNGEN AUS, DIE SICH AUS DEM BYO-LLM, DEN KI-PROMPTS UND DEM ERGEBNIS ERGEBEN ODER DAMIT IN ZUSAMMENHANG STEHEN.
9. Sie müssen die erforderliche Anzahl an Tokens separat by Oracle (sofern es sich bei dem BYO-LLM um den Generative AI Service von Oracle handelt) oder beim externen Drittanbieter erwerben, um die Nutzung der KI-Prompts zu ermöglichen.

C. Annahmen

1. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Services liegt.
3. Alle Projektunterlagen, Präsentationen und Projektmitteilungen sind in englischer Sprache oder in einer anderen Sprache verfasst, die von den Vertragsparteien schriftlich vereinbart wird.
4. Sie verlangen von den Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten, es sei denn, es wurde im Voraus vereinbart, die Aktivitäten vor Ort zu unterstützen.
5. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der ACS Services) oben beschriebenen ACS Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6. Alle ACS Services werden remote erbracht; auf Ihren Wunsch und nach alleinigem Ermessen von Oracle kann Oracle jedoch zustimmen, einen oder mehrere Besuche vor Ort durchzuführen, um die ACS Services während der Laufzeit der Professional Services zu erbringen. Sie erklären sich damit einverstanden, für alle Reisekosten und Auslagen, die Oracle im Zusammenhang mit der Erbringung von ACS Services vor Ort entstehen, aufzukommen.
7. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht und wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.
8. Mindestens eine Oracle Ressource wird die Gesamtkoordination, das Management und die Ausführung für Sie übernehmen.
9. Es liegt im alleinigen Ermessen von Oracle zu entscheiden, ob das Projekt die von ACS geforderten Aufgabengrenzen erfüllt, einschließlich der Zeit, die eine ACS-Ressource für die Fertigstellung eines Projekts benötigt.
10. Oracle Ressourcen sind nicht für ein einzelnes Projekt vorgesehen, sondern werden in vielen Projekten für verschiedene Kunden eingesetzt; die Zuweisung von Oracle Ressourcen liegt im alleinigen Ermessen von Oracle.
11. Oracle ist nicht verantwortlich für Konfiguration, Updates, Entwicklung und/oder Tests von Anwendungen Dritter.
12. Der Zugriff auf Ihre Oracle NetSuite-Instanz erfolgt nur über Oracle Anmeldedaten, die speziell einer ACS-Ressource zugewiesen sind.
13. *[Nur NetSuite ACS Monitor]* Servicestunden werden anteilig für alle Teilquartale berechnet.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

5. Ungenutzte ACS-Stunden

Die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene maximale Anzahl an zulässigen ACS-Stunden (einschließlich der Stunden für den erweiterten Service) muss von Ihnen in der im Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebenen Zeitspanne in Anspruch genommen werden. Jeder Teil der ACS-Stunden, der nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Vertragsparteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

ERWEITERTER SERVICE

Die nachstehende ACS-Servicebeschreibung gilt für die folgenden Artikel:

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

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

Nr.	Erweiterter ACS Service	Artikel #	Zugewiesene Stunden
1	NetSuite ACS Monitor Erweiterter Service	6492	3 Stunden pro Quartal
2	NetSuite ACS Optimize Erweiterter Service	6493	5 Stunden pro Monat
3	NetSuite ACS Architect Erweiterter Service	6494	10 Stunden pro Monat

Wenn Sie während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars zusätzliche Stunden benötigen, können Sie erweiterte Servicestunden erwerben. Oracle stellt Ihnen die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl von erweiterten ACS-Servicestunden zur Verfügung, die Sie entweder für ACS Monitor, ACS Optimize oder ACS Architect Services verwenden können. Der erweiterte ACS Service setzt voraus, dass Sie einen aktiven Kostenvoranschlag/ein aktives Auftragsformular für NetSuite ACS Services haben. Die im Rahmen dieses erweiterten ACS Service bereitgestellten Stunden ergänzen die entsprechenden NetSuite ACS Services, die Sie bestellt haben, und enden zusammen mit dem Ende der in der obigen Tabelle aufgeführten Zuweisung und gemäß den Bedingungen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars für NetSuite ACS Services. Die Stunden müssen innerhalb des Zeitraums (monatlich oder vierteljährlich), wie in der obigen Tabelle beschrieben, verbraucht werden. Nicht in Anspruch genommene Stunden des erweiterten Service verfallen automatisch und berechtigen nicht zu einer Rückerstattung oder Gutschrift.

Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl der ACS-Stunden zu erhöhen. Oracle stellt Ihnen die Kosten für einen solchen erweiterten Service zu dem in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebenen Satz in Rechnung.

2. Sonstige Bedingungen

Sie erklären sich damit einverstanden, dass alle in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular für den NetSuite ACS Service dargelegten Bedingungen für den entsprechenden NetSuite ACS Extended Service hiermit so vereinbart werden, als ob sie hier vollständig dargelegt wären, einschließlich Abschnitt D (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen), Abschnitt E (Ungenutzte ACS-Stunden) und Abschnitt F (Zusätzliche Arbeitsstunden).

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Das Folgende wird nur dann als zusätzliche Verpflichtung für Ihren Kostenvoranschlag/Ihr Auftragsformular für den ACS Monitor Extended Service, ACS Optimize Extended Service oder ACS Architect Extended Service behandelt, wenn es zu Abschnitt D (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen) hinzugefügt wird: Sie müssen Ihren Kostenvoranschlag/Ihr Auftragsformular für NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize oder NetSuite ACS Architect vor dem Beginn der jeweiligen zusätzlichen Arbeitsstunden gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular aufgeben und Oracle muss diesen akzeptieren, und Sie müssen Ihren Kostenvoranschlag/Ihr Auftragsformular für NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize oder NetSuite ACS Architect für die Dauer der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars für den entsprechenden ACS Extended Service aufrechterhalten.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

ACS SERVICES – KEINE NEUEN VERKÄUFE ODER VERLÄNGERUNGEN

Die nachstehende ACS-Servicebeschreibung gilt für die folgenden Artikel:
6639 - NetSuite ACS Monitor 30;
6640 - NetSuite ACS Optimize 15;
6258 - NetSuite ACS Architect 30;
6256 - NetSuite ACS Monitor; und
6257 - NetSuite ACS Optimize.

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

Hinweis an den Kunden: *Hiermit bestätigen Sie, dass Abschnitt 1.B.9 unten nicht mehr für Aufträge im Zusammenhang mit ACS Monitor Support Services gilt, die Sie am oder nach dem 27. September 2021 erteilen.*

1. Beschreibung der ACS Monitor Support Services

   A. **ACS-Überprüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag festgelegten Servicestunden für die Erbringung der ACS Monitor Support Services, wie in Abschnitt 1.B direkt hierunter beschrieben, führt Oracle eine erste ACS-Überprüfung (wie unten definiert) Ihrer Oracle NetSuite-Instanz innerhalb des ACS-Überprüfungszeitraums und danach jährlich während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars durch. Keine ACS-Überprüfung überschreitet während des ACS-Überprüfungszeitraums eine Dauer von sechzehn (16) Stunden, Oracle legt jedoch nach eigenem Ermessen fest, wie viele Stunden für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlich sind.

   B. **ACS Monitor Support Services.** Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars erbringt Oracle maximal die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl von ACS Support Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie, um folgende ACS Monitor Support Services im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud Services bereitzustellen:
      1. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
         a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
         b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
      2. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
      3. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
      4. Bereitstellung von Anleitungen für Datenimportaktivitäten.
      5. Unterstützung beim Release-Management, bestehend aus der Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite Instanz.
      6. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
         a. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
         b. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
      7. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
         a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

8. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
    a. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
    b. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
    c. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
    d. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
    e. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
    f. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen.
    g. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
    h. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
9. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellt Oracle Ihnen bis zu achtzehn (18) zusätzliche Stunden NetSuite Onboarding Support Services zur Verfügung. NetSuite Onboarding Support Services-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars hinaus:
    a. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
10. Oracle übernimmt die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Monitor Support Services; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Monitor Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von vierzig (40) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von ACS Monitor Support Services, wie sie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Monitor Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Monitor Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services vor Beginn der ACS Monitor Support Services gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services für die Dauer der ACS Monitor Support Services, die im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der ACS Monitor Support Services zu unterstützen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

3. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der ACS Monitor Support Services benötigt.
4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Monitor Support Services erforderlich ist.
5. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.
6. Zuständig für die Verwaltung, Priorisierung und Kommunikation im Zusammenhang mit ACS Monitor Support Service-Fällen.
7. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
8. Sie sind verantwortlich für die Benutzerakzeptanztests.
9. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
10. Die Bereitstellung von ACS Monitor Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
11. Wenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der ACS Monitor Support Services zulässig sind.
12. Sie stellen Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Monitor Support Services erforderlich ist.
13. Sie halten sich an die Bedingungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
14. Sie beschaffen, falls erforderlich, ein Google Analytics-Konto und gewähren Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat. Google Analytics ist eine Drittanbieteranwendung im Sinne des Subscription Services-Vertrags.
15. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstigen Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Monitor Support Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
16. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der in der obigen Beschreibung der Support Services beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für das Quartal zugewiesenen Servicestunden, wie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Monitor Support Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Monitor Support Services liegt.
3. Alle ACS Monitor Support Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote erbracht.
4. Die ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz muss im ersten Kalendermonat ab Beginn der ACS Monitor Support Services stattfinden.
5. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Monitor Support Services erfolgt in englischer Sprache.
6. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
7. Die in Abschnitt 1.B.1 (unter „ACS Monitor Support Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
8. Die oben beschriebenen ACS Monitor Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Monitor Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
9. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
10. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der ACS Monitor Support Services) oben beschriebenen ACS Monitor Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
11. Servicestunden werden anteilig für alle Teilquartale berechnet.

3. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene maximale Anzahl an zulässigen ACS Monitor Support Servicestunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS Monitor Support Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus gilt hinsichtlich der in Abschnitt 1.A dargelegten ACS-Überprüfung, dass Stunden, die von Oracle als nicht notwendig erachtet werden, um die ACS-Überprüfung durchzuführen, ebenfalls

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

automatisch verfallen und Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen berechtigen.

4. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl der ACS Monitor Support Servicestunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular festgelegt ist.

5. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) sekundären Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Monitor Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

Hinweis an Kunden: *Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt 1.B.11 nicht weiter für ACS Optimize Support Service-Aufträge gilt, die Sie am oder nach dem 27. September 2021 erteilt haben.*

1. **Beschreibung der ACS Optimize Support Services.**

   A. **ACS-Überprüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular festgelegten Servicestunden für die Erbringung der ACS Optimize Support Services, wie in Abschnitt 1.B (ACS Optimize Support Services) direkt hierunter beschrieben, führt Oracle eine anfängliche ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanzen innerhalb von drei Monaten nach dem Unterschriftsdatum Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars und danach jährlich während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars durch, wobei die Bestimmung der für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlichen Stunden ausschließlich im Ermessen von Oracle liegt, es werden jedoch in keinem Fall mehr als fünfundzwanzig (25) zusätzliche Stunden pro Monat während des ACS-Überprüfungszeitraums erbracht.

   B. **ACS Optimize Support Services.** Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars erbringt Oracle maximal die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl von ACS Support-Servicestunden pro Monat für Sie, um folgende ACS Optimize Support Services im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud Services bereitzustellen:

      1. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
         a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
         b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
      2. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
      3. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
      4. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
         a. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle Cloud-Instanz.
         b. Hinweise auf zusätzliche Funktionen, die Sie nutzen können.
         c. Leistungs-, Skalierbarkeits- und Regressionstests Ihrer Oracle Cloud-Instanz im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
      5. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
         a. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
         b. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
         c. Verwaltung, Wartung und Änderung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Förderung von Entwicklungs-, Integrations-, Datenimport-, Test- und Freigabeaktivitäten.
      6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
         a. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
         b. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
         c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
      7. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
         a. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsinstanz mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

b. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Identifizierung möglicher Auswirkungen von Oracle NetSuite Cloud Services-Produktversionen.
c. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Optimierung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
d. Durchführen von Migrationen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsinstanzen.

8. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen durch Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
   b. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
   c. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
   d. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
   e. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
   f. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen.
   g. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
   h. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
9. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs für Ihre NSE-Website-Instanzen widerspiegeln, einschließlich:
   a. Traffic
   b. Transaktionen
   c. Umsatz
   d. Konversionsrate
10. Erstellen von Leistungsberichten, die die Leistung Ihrer Website in Bezug auf die Seitenladezeiten beschreiben. Die in diesem Bericht abgedeckten Websites sind:
    a. Homepage
    b. Suche
    c. Kategorie
    d. Artikel (Produktdetailseite)
    e. Weiter zur Kasse
    f. Login
11. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellt Oracle Ihnen bis zu achtzehn (18) zusätzliche Stunden NetSuite Onboarding Support Services zur Verfügung. NetSuite Onboarding Support Services-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars hinaus:
    a. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Wenn Sie während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars mehr als einen (1) NetSuite ACS Optimize Support Service erwerben, stellt Oracle Ihnen für jede zusätzlich gekaufte Menge bis zu vierzig (40) zusätzliche Servicestunden zur Verfügung, um ein genehmigtes Zusatzmodul zu aktivieren, vorausgesetzt, die Aktivierungsdienste werden von Ihnen angefordert und von Oracle schriftlich genehmigt.
13. Zuweisung eines benannten Optimierungsteams, das für die Optimierung und Aufrechterhaltung sorgt.
14. Oracle wird einen Kundenerfolgsmanager von Oracle benennen, der die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Optimize Support Services

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Optimize Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von vierzig (40) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von ACS Optimize Support Services, wie sie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Optimize Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Optimize Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS Optimize Support Services gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports für die Dauer der ACS Optimize Support Services, die im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars für die ACS Optimize Support Services bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der ACS Optimize Support Services zu unterstützen.
3. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der ACS Optimize Support Services benötigt.
4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Optimize Support Services erforderlich ist.
5. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.
6. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
7. Sie sind verantwortlich für die Benutzerakzeptanztests.
8. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
9. Die Bereitstellung von ACS Optimize Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
10. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Monat führen, die für die Erbringung der ACS Optimize Support Services zulässig sind.

11. Sie stellen Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Optimize Support Services erforderlich ist.
12. Sie halten sich an die Bedingungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
13. Sie Beschaffen, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat. Google Analytics ist eine Drittanbieteranwendung im Sinne des Subscription Services-Vertrags.
14. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstigen Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Optimize Support Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
15. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der oben in Abschnitt 1.A beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für den Monat zugewiesenen Servicestunden, wie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle bestimmt nach alleinigem Ermessen, ob ACS Optimize Support Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Optimize Support Services liegt.
3. Alle ACS Optimize Support Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote erbracht, es sei denn, Oracle hat etwas anderem zugestimmt. Bei Aktivitäten vor Ort fallen zusätzliche Reisekosten an (siehe Abschnitt 3).
4. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Optimize Support Services erfolgt in englischer Sprache.
5. Alle Enablement-Inhalte werden in englischer Sprache oder in anderen Sprachen entworfen, entwickelt, bereitgestellt und präsentiert, die von Oracle nach eigenem Ermessen zur Verfügung gestellt werden können.
6. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
7. Die in Abschnitt 1.B.1 (unter „ACS Optimize Support Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
8. Die oben beschriebenen ACS Optimize Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Optimize Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.

9. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
10. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der ACS Optimize Support Services) oben beschriebenen ACS Optimize Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

3. Kosten

Zusätzlich zu den in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular geregelten Kosten, erklären Sie sich damit einverstanden, Oracle die Reisekosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung der ACS Optimize Support Services am Standort zu ersetzen. Sämtliche monatlich in Rechnung gestellten Aufwendungen sind gemäß den Zahlungsbedingungen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars fällig und zahlbar.

4. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Monat (einschließlich der für den entsprechenden Monat erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Monat genutzt werden. Jeder Teil der ACS Optimize Support Services, der in einem Monat nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Vertragsparteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus gilt hinsichtlich der in Abschnitt 1.B dargelegten ACS-Überprüfung, dass Stunden, die von Oracle als nicht notwendig erachtet werden, um die ACS-Überprüfung durchzuführen, ebenfalls automatisch verfallen und Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen berechtigen.

5. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl der ACS Optimize Support-Servicestunden pro Monat für bestimmte Monate zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular festgelegt ist.

6. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, einen (1) Hauptansprechpartner und zwei (2) sekundäre Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Optimize Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Kommunikation und Interaktionen dieser Ansprechpartner mit Oracle Ihre ACS Optimize Support Service-Stunden nutzen.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Hinweis an Kunden: *Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt 1.B.11 nicht weiter für ACS Architect Support Service-Aufträge gilt, die Sie am oder nach dem 27. September 2021 erteilt haben.*

1. Beschreibung der ACS Architect Support Services

A. ACS-Überprüfung. Zusätzlich zu den in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular festgelegten Servicestunden für die Erbringung der ACS Architect Support Services, wie in Abschnitt 1.B (ACS-Support-Services) direkt hierunter beschrieben, führt Oracle eine ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz innerhalb des ACS-Überprüfungszeitraums ab Beginn der ACS Architect Support Services und danach jährlich während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars durch, wobei die Bestimmung der für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlichen Stunden ausschließlich im Ermessen von Oracle liegt, Oracle wird jedoch in keinem Fall mehr als fünfzig (50) zusätzliche Stunden pro Monat während des ACS-Überprüfungszeitraums erbringen.

Stunden für die ACS-Überprüfung können für jeden der in Abschnitt 1.B unten genannten ACS Architect Support Services genutzt werden, wenn Sie ACS Architect Support Services innerhalb der ersten 12 Monate nach Ihrem ursprünglichen Kauf eines Oracle NetSuite Cloud Services erwerben. Stunden für die ACS-Überprüfung für Ihren Kostenvoranschlag/Ihr Auftragsformular über ACS Architect Support Services laufen entweder (i) zwölf (12) Monate nach Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular über NetSuite ACS Architect Support Services oder (ii) nach Ablauf oder Kündigung Ihres Oracle NetSuite Cloud Services ab, je nachdem, was früher eintritt.

B. ACS Architect Support Services. Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars erbringt Oracle maximal die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl von ACS-Servicestunden pro Monat für Sie, um folgende ACS Architect Support Services im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud Services bereitzustellen:

1. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
   b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
2. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
3. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
4. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
   a. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite-Instanz.
   b. Hinweise auf zusätzliche Funktionen, die Sie nutzen können.
   c. Leistungs-, Skalierbarkeits- und Regressionstests Ihrer Oracle NetSuite-Instanz im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
5. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
   b. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
   c. Verwaltung, Wartung und Änderung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Förderung von Entwicklungs-, Integrations-, Datenimport-, Test- und Freigabeaktivitäten.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
    a. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
    b. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
    c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
7. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
    a. Definieren der Rolle von Oracle in einer Geschäftslösungsinstanz mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.
    b. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Identifizierung möglicher Auswirkungen von Oracle NetSuite Cloud Services-Produktversionen.
    c. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Unterstützung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
    d. Durchführen von Migrationen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsinstanzen.
8. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
    a. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
    b. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
    c. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
    d. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
    e. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
    f. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen.
    g. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
    h. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
9. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs für Ihre NSE-Website-Instanzen widerspiegeln, einschließlich:
    a. Traffic
    b. Transaktionen
    c. Umsatz
    d. Konversionsrate
10. Erstellen von Leistungsberichten, die die Leistung Ihrer Website in Bezug auf die Seitenladezeiten beschreiben. Die in diesem Bericht abgedeckten Websites sind:
    a. Homepage
    b. Suche
    c. Kategorie
    d. Artikel (Produktdetailseite)
    e. Weiter zur Kasse
    f. Login
11. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellt Oracle Ihnen bis zu achtzehn (18) zusätzliche Stunden NetSuite Onboarding Support Services zur Verfügung. NetSuite Onboarding Support Services-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars hinaus:
    a. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

12. Wenn Sie während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars mehr als einen (1) NetSuite ACS Architect Support Service erwerben, stellt Oracle Ihnen für jede zusätzlich gekaufte Menge bis zu vierzig (40) zusätzliche Servicestunden zur Verfügung, um ein genehmigtes Zusatzmodul zu aktivieren, vorausgesetzt, die Aktivierungsdienste werden von Ihnen angefordert und von Oracle schriftlich genehmigt.
13. Zusammenstellen eines zugeteilten Support-Teams, das die Gesamtkoordination und das Management der von Ihnen eingereichten Supportfälle für Oracle NetSuite Cloud Services übernimmt.
14. Zuweisung eines benannten Optimierungsteams, das für die Optimierung und Aufrechterhaltung sorgt.
15. Oracle wird einen Kundenerfolgsmanager von Oracle benennen, der die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Architect Support Services übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Architect Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von achtzig (80) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von ACS Architect Support Services, wie sie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Architect Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Architect Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS Architect Support Services gemäß Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports für die Dauer der ACS Architect Support Services, die im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars für die ACS Architect Support Services bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der ACS Architect Support Services zu unterstützen.
3. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der ACS Architect Support Services benötigt.
4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Architect Support Services erforderlich ist.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

5. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.
6. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
7. Sie sind verantwortlich für die Benutzerakzeptanztests.
8. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
9. Die Bereitstellung von ACS Architect Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
10. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Monat führen, die für die Erbringung der ACS Architect Support Services zulässig sind.
11. Sie stellen Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Architect Support Services erforderlich ist.
12. Sie halten sich an die Bedingungen für den Zugriff und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
13. Sie beschaffen, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat. Google Analytics ist eine Drittanbieteranwendung im Sinne des Subscription Services-Vertrags.
14. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstigen Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Architect Support Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
15. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der in der obigen Beschreibung der Support Services beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für den Monat zugewiesenen Servicestunden, wie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Architect Support Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Architect Support Services liegt.
3. Alle ACS Architect Support Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote erbracht, es sei denn, Oracle hat etwas anderem zugestimmt. Bei Aktivitäten vor Ort fallen zusätzliche Reisekosten an (siehe Abschnitt 3).
4. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Architect Support Services erfolgt in englischer Sprache.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

5. Alle Enablement-Inhalte werden in englischer Sprache oder in anderen Sprachen entworfen, entwickelt, bereitgestellt und präsentiert, die von Oracle nach eigenem Ermessen zur Verfügung gestellt werden können.
6. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
7. Die in Abschnitt 1.B.1 (unter „ACS Architect Support Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
8. Die oben beschriebenen ACS Architect Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen die Unterstützung für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Architect Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
9. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
10. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der ACS Architect Support Services) oben beschriebenen ACS Architect Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

3. Kosten

Zusätzlich zu den in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular geregelten Kosten, erklären Sie sich damit einverstanden, Oracle die Reisekosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung der ACS Architect Support Services am Standort zu ersetzen. Sämtliche monatlich in Rechnung gestellten Aufwendungen sind gemäß den Zahlungsbedingungen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars fällig und zahlbar.

4. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Monat (einschließlich der für den entsprechenden Monat erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Monat genutzt werden. Jeder Teil der ACS Architect Support Services, der in einem Monat nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Vertragsparteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus gilt hinsichtlich der in Abschnitt 1.A dargelegten ACS-Überprüfung, dass Stunden, die von Oracle als nicht notwendig erachtet werden, um die ACS-Überprüfung durchzuführen, ebenfalls automatisch verfallen und Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen berechtigen.

5. Zusätzliche Arbeitsstunden

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl der ACS Architect Support-Servicestunden pro Monat für bestimmte Monate zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular festgelegt ist.

6. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, einen (1) Hauptansprechpartner und drei (3) sekundäre Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Architect Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. Beschreibung der Services

A. **ACS-Prüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag festgelegten Servicestunden für die Erbringung der ACS-Services gemäß Ziffer 1.B weiter unten führt Oracle, sofern dies als notwendig erachtet wird, innerhalb des ersten Monats („ACS-Prüfungszeitraum“) nach Beginn der Services eine ACS-Prüfung (wie nachstehend definiert) Ihrer Oracle NetSuite-Instanz durch, wobei die Festlegung der für die Durchführung einer ACS-Prüfung erforderlichen Stunden ausschließlich im Ermessen von Oracle liegt. Die ACS-Prüfung kann eine Bewertung Ihrer geschäftlichen Anforderungen, Ihrer aktuellen Konfiguration, der derzeit eingesetzten Lösungen von Drittanbietern, der bestehenden Integrationen, der aktuellen Anpassungen, des Transaktionsvolumens sowie der noch nicht durch Ihre aktuelle Oracle NetSuite-Instanz abgedeckten Anforderungen umfassen („ACS-Prüfung“). Diese ACS-Prüfung wird nur dann durchgeführt, wenn Oracle eine solche Prüfung für erforderlich hält und zuvor noch keine ACS-Prüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz durchgeführt hat.

B. **ACS-Services.** Während der Laufzeit (wie in Ihrem Auftrag definiert) Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von Advanced Customer Support („ACS“)-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für jede der folgenden Premium-Support-Services („Services“) im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud Services zur Verfügung:

1. Behebung von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
   b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
2. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
3. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
4. Unterstützung beim Release-Management, bestehend aus der Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite-Instanz.
5. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen („KPIs“).
   b. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
   b. Erstellen der gewünschten Integration(en).
   c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
7. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Erstellung neuer E-Commerce-Funktionen.
   b. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
   c. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
   d. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
   e. Bereitstellung von Built-to-Perform („BTP“) und weiterer leistungsbezogener Unterstützung.
   f. Bereitstellung von Suchmaschinen-Optimierung („SEO“)-Überprüfungen.
   g. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
   h. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

8. Oracle wird einen Kundenerfolgsmanager benennen, der die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten Services übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von vierzig (40) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von und der Zugang zu Bürounterkünften, Einrichtungen, Ausrüstung, Unterstützung, Zusammenarbeit, vollständigen und genauen Informationen und Daten von Ihren leitenden Angestellten, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeitern (zusammen „Zusammenarbeit“) für die Erbringung der Beratungsdienstleistungen, wie oben dargelegt, unerlässlich sind. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Produkte und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Produkte und des NetSuite Supports für die Dauer der Services, die im Rahmen Ihres Auftrags bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der Support Services zu unterstützen.
3. Bereitstellen eines sicheren und gesundheitskonformen Arbeitsbereichs für alle Oracle-Ressourcen, die Services an Ihrem Standort durchführen (z. B. eines Arbeitsbereichs, der frei von anerkannten Gefahren ist, die den Tod oder schwere körperliche Schäden verursachen können, ein Arbeitsbereich mit ordnungsgemäßer Belüftung, akzeptable Schallpegel-Werte für Mitarbeiter, die Services im Arbeitsbereich durchführen, ergonomisch korrekte Arbeitsplätze usw.).
4. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der Services benötigt.
5. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsumgebungen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der Services erforderlich ist.
6. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters vor Ort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
7. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox-Instanzen, die von Oracle gefordert werden.
8. Sie sind verantwortlich für die Benutzerakzeptanztests („UAT“).
9. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
10. Die Bereitstellung von Support Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

11. Wenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Services zulässig sind.
12. Stellen Sie Oracle einen erforderlichen Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der Services erforderlich ist.
13. Sie sind verantwortlich für alle Gebühren und/oder Dienste von externen Zahlungsdienstleistern.
14. Wenn erforderlich, erstellen Sie ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern. Wenn erforderlich, ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto unter Nutzung einer Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) eines Drittanbieters, der Oracle zugestimmt hat. Subscription ServicesGoogle Analytics ist eine Drittanbieteranwendung im Sinne des Subscription Services-Vertrags.
15. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstigen Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
16. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der in der obigen Beschreibung der Services beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für das Quartal zugewiesenen Servicestunden, wie in Ihrem Auftrag angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle wird festlegen, ob die empfohlenen Änderungen vor ihrer Umsetzung in der Produktionsumgebung zunächst in einer Sandbox-Instanz gestestet werden müssen oder direkt in der Produktionsumgebung umgesetzt werden können.
2. Alle Services, einschließlich der ACS-Prüfung, werden remote erbracht, es sei denn, Oracle hat etwas anderem zugestimmt. Bei Aktivitäten vor Ort fallen zusätzliche Reisekosten laut Ziffer 3 an.
3. Die gesamte Kommunikation erfolgt in englischer Sprache.
4. Sie verlangen von den Oracle-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
5. Die in Ziffer 1.B.1 oben aufgeführten Fehlerbehebungsdienste stehen Ihnen je nach dem von Ihnen erworbenen NetSuite-Support Level zur Verfügung. Die Fehlerbehebungsdienste stehen im Rahmen des NetSuite-Basic Support an Werktagen zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit des jeweiligen Landes zur Verfügung. Im Rahmen des NetSuite-Premium Support stehen die Fehlerbehebungsdienste rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung.
6. Die oben beschriebenen Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von Support Services verweigern und wird Sie über eine solche Entscheidung informieren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

7. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
8. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 oben beschriebenen Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

3. Kosten

Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag geregelten Kosten, erklären Sie sich damit einverstanden, Oracle die Reisekosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung der Services am Standort zu ersetzen. Sämtliche monatlich in Rechnung gestellten Aufwendungen sind gemäß den Zahlungsbedingungen Ihres Auftrags fällig und zahlbar.

4. Nicht in Anspruch genommene Services

Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der Services oder Servicestunden, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch in diesem Quartal, ohne dass weitere Maßnahmen durch eine der Parteien erforderlich sind, und Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Services für einen nicht in Anspruch genommenen Teil der Vergütung, die für nicht in Anspruch genommene Servicestunden in diesem Quartal für die Services bezahlt wurde. Damit Oracle die in der obigen Beschreibung der Services aufgeführten Services auch nach der Laufzeit Ihres Auftrags erbringen kann, müssen Oracle und Sie einen separaten Auftrag für solche Services vereinbaren.

Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Servicestunden für das letzte Quartal von Oracle anteilig berechnet.

5. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Servicestunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen („zusätzliche Arbeitsstunden“). Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

6. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, höchstens zwei (2) Hauptansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. <u>Beschreibung der Services</u>

A. **ACS-Prüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag festgelegten Servicestunden für die Erbringung der ACS-Services gemäß Ziffer 1.B weiter unten führt Oracle innerhalb der ersten drei (3) Monate („ACS-Prüfungszeitraum“) nach Beginn der Services sowie danach jährlich während der Laufzeit Ihres Auftrags eine ACS-Prüfung (wie nachstehend definiert) Ihrer Oracle NetSuite-Instanz durch, wobei die Festlegung der für die Durchführung jeder ACS-Prüfung erforderlichen Stunden ausschließlich im Ermessen von Oracle liegt. Oracle wird jedoch während des Zeitraums der ACS-Prüfung in keinem Fall zusätzliche Arbeitsstunden bereitstellen, die über fünfundzwanzig (25) pro Monat hinausgehen. Die ACS-Prüfung kann eine Bewertung Ihrer geschäftlichen Anforderungen, Ihrer aktuellen Konfiguration, der derzeit eingesetzten Lösungen von Drittanbietern, der bestehenden Integration, der aktuellen Anpassungen, des Transaktionsvolumens sowie der noch nicht durch Ihre aktuelle Oracle NetSuite-Instanz abgedeckten Anforderungen umfassen („ACS-Prüfung“).

B. **ACS-Services.** Während der Laufzeit (wie in Ihrem Auftrag definiert) Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Support-Servicestunden pro Monat für jede der folgenden Premium-Support-Services („Services“) im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud-Produkten zur Verfügung:

1. Behebung von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
   b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
2. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
3. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
4. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
   a. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite-Instanz.
   b. Hinweise auf zusätzliche Funktionen, die Sie nutzen können.
   c. Regressionstests Ihrer Oracle NetSuite-Instanz im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
5. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen („KPIs“).
   b. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
   c. Verwaltung, Wartung und Änderung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Förderung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
   b. Erstellen der gewünschten Integration(en).
   c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
7. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsumgebung mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

b. Unterrichtung über die möglichen Auswirkungen potenzieller Produktveröffentlichungen von Oracle NetSuite Cloud.
c. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Unterstützung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.

8. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Erstellung neuer E-Commerce-Funktionen.
   b. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
   c. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
   d. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
   e. Bereitstellung von Built-to-Perform („BTP“) und weiterer leistungsbezogener Unterstützung.
   f. Bereitstellung von Suchmaschinen-Optimierung („SEO“)-Überprüfungen.
   g. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
   h. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
9. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs für Ihre NSE-Website-Instanzen widerspiegeln, einschließlich:
   a. Traffic
   b. Transaktionen
   c. Umsatz und
   d. Konversionsrate
10. Erstellen von Leistungsberichten, die die Leistung Ihrer Website in Bezug auf die Seitenladezeiten beschreiben. Die in diesem Bericht abgedeckten Websites sind:
    a. Homepage
    b. Suche
    c. Kategorie
    d. Artikel (Produktdetailseite)
    e. Weiter zur Kasse und
    f. Login
11. Für jede erworbene Einheit von NetSuite ACS Optimize erhalten Sie einen „Customer Learning Cloud Support Pass“ für einen (1) von Ihnen benannten Teilnehmer. Den von Ihnen benannten Teilnehmer können Sie jährlich ändern. Die Servicebeschreibung zum „Customer Learning Cloud Support Pass“ finden Sie unter https://www.netsuite.com/tos.
12. Gewähren Sie für jede erworbene NetSuite ACS Optimize-Einheit Zugang zu öffentlichen Schulungskursen für jeweils nur einen (1) Teilnehmer pro Kurs. Für jeden Kurs, den Sie buchen und nicht vor dem geplanten Kursbeginn schriftlich stornieren, erkennen Sie an und erklären sich damit einverstanden, dass die Berechnung der Leistungsstunden im Rahmen Ihrer Buchung für diese geplante Schulung – unabhängig von der Teilnahme oder teilweisen Teilnahme Ihres Schulungsteilnehmers – wie folgt erfolgt: ein (1) Tag einer öffentlichen Schulung für einen (1) Teilnehmer wird mit zwei (2) Stunden aus dem monatlichen Kontingent verrechnet.
13. Wenn Sie während der Laufzeit Ihres Auftrags mehr als eine (1) Einheit des NetSuite ACS Optimize erwerben, stellt Oracle Ihnen für jede zusätzlich gekaufte Einheit bis zu vierzig (40) zusätzliche Servicestunden zur Verfügung, um ein genehmigtes Zusatzmodul zu aktivieren, vorausgesetzt, die Aktivierungsdienste werden von Ihnen angefordert und von Oracle schriftlich genehmigt.
14. Zuweisung eines benannten Optimierungsteams, das für die Optimierung und Aufrechterhaltung sorgt.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

15. Oracle wird einen Kundenerfolgsmanager benennen, der die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten Services übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von vierzig (40) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von und der Zugang zu Bürounterkünften, Einrichtungen, Ausrüstung, Unterstützung, Zusammenarbeit, vollständigen und genauen Informationen und Daten von Ihren leitenden Angestellten, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeitern (zusammen „Zusammenarbeit“) für die Erbringung der Beratungsdienstleistungen, wie oben dargelegt, unerlässlich sind. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Produkte und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Produkte und des NetSuite Supports für die Dauer der Services, die im Rahmen Ihres Auftrags bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der Support Services zu unterstützen.
3. Bereitstellen eines sicheren und gesundheitskonformen Arbeitsbereichs für alle Oracle-Ressourcen, die Services an Ihrem Standort durchführen (z. B. eines Arbeitsbereichs, der frei von anerkannten Gefahren ist, die den Tod oder schwere körperliche Schäden verursachen können, ein Arbeitsbereich mit ordnungsgemäßer Belüftung, akzeptable Schallpegel-Werte für Mitarbeiter, die Services im Arbeitsbereich durchführen, ergonomisch korrekte Arbeitsplätze usw.).
4. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der Services benötigt.
5. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsumgebungen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der Services erforderlich ist.
6. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters vor Ort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
7. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox-Instanzen, die von Oracle gefordert werden.
8. Sie sind verantwortlich für die Benutzerakzeptanztests („UAT“).
9. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

10. Die Bereitstellung von Support Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
11. Wenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Monat führen, die für die Erbringung der Services zulässig sind.
12. Stellen Sie Oracle einen erforderlichen Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der Services erforderlich ist.
13. Sie sind verantwortlich für alle Gebühren und/oder Dienste von externen Zahlungsdienstleistern.
14. Wenn erforderlich, erstellen Sie ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern. Wenn erforderlich, ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto unter Nutzung einer Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) eines Drittanbieters, der Oracle zugestimmt hat. Subscription ServicesGoogle Analytics ist eine Drittanbieteranwendung im Sinne des Subscription Services-Vertrags.
15. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstigen Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
16. Sollten die von Oracle für die Durchführung der ACS-Prüfung benötigten Stunden laut der Beschreibung der Services oben die Gesamtmenge der für den Monat zugewiesenen Servicestunden überschreiten, wie in Ziffer 1.A oben erläutert, müssen Sie die zusätzlichen Arbeitsstunden (wie unten definiert) erwerben, die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Prüfung abzuschließen.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle wird festlegen, ob die empfohlenen Änderungen vor ihrer Umsetzung in der Produktionsumgebung zunächst in einer Sandbox-Instanz gestestet werden müssen oder direkt in der Produktionsumgebung umgesetzt werden können.
2. Alle Services, einschließlich der ACS-Prüfung, werden remote erbracht, es sei denn, Oracle hat etwas anderem zugestimmt. Bei Aktivitäten vor Ort fallen zusätzliche Reisekosten laut Ziffer 3 an.
3. Die gesamte Kommunikation erfolgt in englischer Sprache.
4. Alle Enablement-Inhalte werden in englischer Sprache oder in anderen Sprachen entworfen, entwickelt, bereitgestellt und präsentiert, die von Oracle nach eigenem Ermessen zur Verfügung gestellt werden können.
5. Sie verlangen von den Oracle-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
6. Die in Ziffer 1.B.1 aufgeführten Fehlerbehebungsdienste stehen Ihnen je nach dem von Ihnen erworbenen NetSuite-Support Level zur Verfügung. Die Fehlerbehebungsdienste stehen im Rahmen des NetSuite-Basic Support an Werktagen zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit des jeweiligen Landes zur Verfügung. Im Rahmen des NetSuite-Premium Support stehen die Fehlerbehebungsdienste rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung.
7. Die oben beschriebenen Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

oder die Erbringung von Support Services verweigern und wird Sie über eine solche Entscheidung informieren.

8. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
9. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 oben beschriebenen Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

3. Kosten

Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag geregelten Kosten, erklären Sie sich damit einverstanden, Oracle die Reisekosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung der Services am Standort zu ersetzen. Sämtliche monatlich in Rechnung gestellten Aufwendungen sind gemäß den Zahlungsbedingungen Ihres Auftrags fällig und zahlbar.

4. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Monat (einschließlich der für den entsprechenden Monat erworbenen zusätzlichen Services) muss von Ihnen in diesem Monat genutzt werden. Jeder Teil der Services oder Servicestunden, der im entsprechenden Monat nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch in diesem Monat, ohne dass weitere Maßnahmen durch eine der Parteien erforderlich sind, und Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Services für einen nicht in Anspruch genommenen Teil der Vergütung, die für nicht in Anspruch genommene Servicestunden in diesem Monat für die Services bezahlt wurde. Damit Oracle die in der obigen Beschreibung der Services aufgeführten Services auch nach der Laufzeit Ihres Auftrags erbringen kann, müssen Oracle und Sie einen separaten Auftrag für solche Services vereinbaren. Zudem verfallen alle monatlichen Stunden – soweit es sich ausschließlich um die in Ziffer 1.A oben beschriebene ACS-Prüfung handelt – die von Oracle als für die Durchführung einer ACS-Prüfung nicht erforderlich erachtet werden, bis zur Höhe der während des ACS-Prüfungszeitraums monatlich erlaubten Höchststundenzahl ebenfalls automatisch jeden Monat und berechtigen Sie weder zu einer Rückerstattung noch zu einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Services.

5. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Servicestunden pro Monat für einen beliebigen Monat zu erhöhen („zusätzliche Arbeitsstunden“). Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

6. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, höchstens drei (3) Hauptansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

PARTNER SUPPORT SERVICES

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

Diese Service Description gilt für Kunden, die den Service frühestens zum 15. Juli 2022 erwerben. Sollten Sie diesen Service vor dem 15. Juli 2022 erworben haben, gilt die NetSuite Advanced Partner Support Service Description im Abschnitt „Service Description – Eingestellte ACS Services" dieses Dokumentes.

1. Beschreibung der Support Services

Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars stellt Oracle Ihnen als Drittimplementierer von Oracle NetSuite Cloud Services die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl von APS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) zur Verfügung, um Sie bei einem der folgenden Support Services im Zusammenhang mit den Oracle NetSuite Cloud Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce-Website-Instanzen oder Oracle NetSuite Point-of-Sale-Modulen („Oracle NetSuite Cloud Services") Ihrer Kunden zu unterstützen; diese Support Services werden Ihnen ausschließlich zu dem Zweck zur Verfügung gestellt, Sie bei der Implementierung der Oracle NetSuite Cloud Services für Ihre Kunden zu unterstützen:

A. Anleitung zu Problemen, die Ihre Kunden bei einem der folgenden Punkte festgestellt haben:
   1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte, Integrationen.
   2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
B. Beratung und/oder Unterstützung bei der Durchführung von Entwicklungsaktivitäten.
C. Beratung und/oder Unterstützung bei der Ausführung der Anwendungskonfiguration.
D. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs widerspiegeln.
E. Anleitung bei einer der folgenden Aktivitäten des Freigabemanagements:
   1. Hinweise auf kommende Versionen, einschließlich proaktiver Benachrichtigungen über Funktionsänderungen; und
   2. Beratung in Bezug auf Regressionstests der Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz Ihrer Kunden gegen die geplante Version.
F. Anleitung zur Optimierung und Aufrechterhaltung, die in der Unterstützung bei den folgenden Punkten bestehen kann:
   1. Die Geschäftsabläufe Ihrer Kunden.
   2. Integrationen
   3. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
G. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   1. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsinstanz mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur; und
   2. Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung angemessener Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
H. Bereitstellung von Anleitungen zu Website-Wartungsleistungen, die aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten bestehen können:
   1. Einführung neuer E-Commerce-Funktionen.
   2. Updates an Website-Instanzen.
   3. Webshop-Skripting.
   4. Landing Pages oder andere neue Seiten, Vorlagen oder Layouts.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

5. Leistungsbezogene Unterstützung; und
6. SEO-Überprüfungen.

I. Wenn mehr als eine (1) Einheit von APS beschafft wird, wird ein Oracle Partner Engagement Manager („Engagement Manager“) zugewiesen, um die Gesamtkoordination und das Management der in diesem Abschnitt 1 dargelegten Support Services zu übernehmen; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von Support Services, wie sie in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen

1. Bestätigung, dass Ihre Kunden Oracle NetSuite Cloud Services unter einem separaten Vertrag beziehen und diese Oracle NetSuite Cloud Services ohne Unterbrechung während des Zeitraums, in dem diese Support Services für Sie erbracht werden, aufrechterhalten, bevor wir Support Services für Sie bereitstellen.
2. Bestimmung einer Geschäftsressource vor Beginn der Services, die für die Koordinierung Ihrer Teilnahme an diesem Projekt und die laufende Unterstützung bei Ihrer Implementierung der Cloud Services verantwortlich ist.
   a. Sie erklären sich damit einverstanden, einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) Nebenansprechpartner zu benennen, der Oracle Zugriff auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen gewähren kann und über angemessene Fähigkeiten und Kenntnisse verfügt, um die Erbringung der ACS Services zu unterstützen.
   b. Sie können weitere Ansprechpartner benennen und erklären sich damit einverstanden, dass jeder dieser Ansprechpartner die Überprüfungs- und Support-Servicestunden in Anspruch nimmt.
3. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der Support Services benötigt.
4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der Support Services erforderlich ist.
5. Wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um vor der Inanspruchnahme von Support Services für einen bestimmten Oracle NetSuite Cloud Service eine Produktbefähigung durchzuführen, sofern eine solche Befähigung verfügbar ist.
6. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht und wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.

7. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
8. Abschluss der Benutzerakzeptanztests und schriftliche Bestätigung des Abschlusses der Benutzerakzeptanztests an Oracle innerhalb eines Zeitraums von zwei (2) aufeinanderfolgenden Wochen.
9. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
10. Die Bereitstellung von Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
11. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Support Services zulässig sind.
12. Sie stellen Oracle einen erforderlichen Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der Support Services erforderlich ist.
13. Sicherstellen, dass die erforderlichen digitalen Lizenzen für alle digitalen Inhalte erworben werden, die ACS auf Ihren Wunsch für die Bereitstellung der Services verwenden wird. Dazu gehören unter anderem Bilder, Materialien und andere Inhalte, die Oracle in Ihre Website integriert.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Alle ACS Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote erbracht, es sei denn, ihre Erbringung vor Ort wird vereinbart.
3. Alle Projektunterlagen, Präsentationen und Projektmitteilungen sind in englischer Sprache oder in einer anderen Sprache verfasst, die von den Parteien schriftlich vereinbart wird.
4. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten, es sei denn, es wurde alternativ vereinbart, die Aktivitäten vor Ort zu unterstützen.
5. Die oben beschriebenen Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen die Unterstützung für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
6. Oracle Ressourcen können keinen Code ausführen, bereitstellen oder anderweitig Änderungen an Ihren Daten innerhalb der Oracle NetSuite Cloud Services Ihrer Kunden vornehmen.
7. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der Support Services) oben beschriebenen Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

3. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden (einschließlich der Stunden für den erweiterten Service) muss von Ihnen in der im Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebenen Zeitspanne in Anspruch genommen werden. Jeder Teil der Support Services, der nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Vertragsparteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

4. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular angegebene Anzahl der Servicestunden zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Kostenvoranschlag/Auftragsformular festgelegt ist.

5. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, einen Hauptansprechpartner zu benennen, der mit Oracle zusammenarbeitet, um eine effiziente Erbringung der Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

EINGESTELLTE ACS-ANGEBOTE

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

1. Beschreibung der Support Services

Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie, um Sie mit den folgenden ACS Support Services im Zusammenhang mit Ihrer Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz zu unterstützen.

A. Hilfe bei technischen Leistungsproblemen, die bei Workflows, Skripten und Integrationen aufgetreten sind.
B. Unterstützung bei technischen Leistungsproblemen, die nur die folgenden Aspekte betreffen:
    1. Vornehmen von Änderungen an Ihrer bestehenden Konfiguration (SuiteBuilder).
    2. Vornehmen von Änderungen an Ihren bestehenden Workflows (SuiteFlow).
    3. Vornehmen von Änderungen an Ihren bestehenden Skripten (SuiteScript).
    4. Vornehmen von Änderungen an Ihren bestehenden Webservices (SuiteTalk).
C. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
    1. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Leistungsbeeinträchtigungen.
    2. Auf Anfrage Bereitstellung von Hinweisen auf zusätzliche Funktionen innerhalb eines Releases, die Sie nutzen können.
    3. Durchführung von Performance- und Skalierbarkeitstests im Hinblick auf ein bestimmtes Release.
D. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit bei den folgenden Aspekten:
    1. Entwicklungsaktivitäten
    2. Nutzung und Funktionen von Anwendungen
    3. Empfehlungen von Änderungen
    4. Tests und Freigabeaktivitäten
    5. Integrationen
    6. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
E. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen im Zusammenhang mit den folgenden Aspekten:
    1. Definieren der Rolle von Oracle in einer Geschäftslösungsinstanz mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.
    2. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Identifizierung möglicher Auswirkungen von Oracle NetSuite Cloud Services-Produktversionen.
    3. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Wartung und Verwaltung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
    4. Durchführen von Migrationen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsinstanzen.
F. Zusammenstellen eines zugeteilten Support-Teams, das die Gesamtkoordination und das Management der von Ihnen eingereichten Supportfälle für Oracle NetSuite Cloud Services übernimmt.
G. Oracle wird ein benanntes Plattformteam und einen Plattformerfolgsmanager von Oracle benennen; diese übernehmen die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Support Services; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von achtzig (80) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

2. <u>Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen</u>

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von ACS Support Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen
   1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS Support Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports für die Dauer der ACS Support Services, die im Rahmen Ihres Auftrags für die ACS Support Services bereitgestellt werden.
   2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der ACS Support Services zu unterstützen.
   3. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der ACS Support Services benötigt.
   4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Support Services erforderlich ist.
   5. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters vor Ort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
   6. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
   7. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
   8. Sie sind dafür verantwortlich, dass alle von Oracle empfohlenen Änderungen implementiert werden.
   9. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
   10. Die Bereitstellung von ACS Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
   11. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Monat führen, die für die Erbringung der ACS Support Services zulässig sind.
   12. Sie stellen Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Support Services erforderlich ist.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

13. Sie halten sich an die Bedingungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Support Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Support Services liegt.
3. Alle ACS Support Services werden remote erbracht.
4. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Support Services erfolgt in englischer Sprache.
5. Sie verlangen von den Oracle-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
6. Die oben beschriebenen ACS Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
7. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
8. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der Support Services) oben beschriebenen ACS Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
9. Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Servicestunden für das letzte Quartal von Oracle anteilig berechnet.

3. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Quartal muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS Support Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Vertragsparteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

4. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Servicestunden pro Monat für bestimmte Monate zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

5. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, höchstens vier (4) Hauptansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

NetSuite ACS Advise

Diese Service Description gilt für Kunden, die den Service vor dem 15. Juli 2022 erwerben.

Hinweis an Kunden: *Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt 1.A.8 nicht weiter für ACS Support Service-Aufträge gilt, die Sie am oder nach dem 27. September 2021 erteilt haben.*

1. Beschreibung der Support Services

A. **ACS Support Services.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von Support-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie. Diese Stunden können auf die folgenden ACS Advise Support Services im Zusammenhang mit Ihrem Oracle NetSuite Cloud Service angerechnet werden:

1. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
   b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
2. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
3. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
4. Unterstützung beim Release-Management, bestehend aus der Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz.
5. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
   b. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
   b. Erstellen der gewünschten Integrationen.
   c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
7. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   a. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
   b. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
   c. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
   d. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
   e. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
   f. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen.
   g. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
   h. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
8. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, werden Ihnen bis zu achtzehn (18) Stunden NetSuite Onboarding Support Services zur Verfügung gestellt, die über die Öffnungszeiten des ACS Advise Support Service hinaus angeboten werden:
   a. Die NetSuite Onboarding Support Services-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions:

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

1) Starter Cloud Service.
2) Starter Products Cloud Service.
3) Starter Services Cloud Service.
4) Social Impact Starter Cloud Service.

b. Die NetSuite Onboarding Support Services-Stunden müssen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:
   i. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung.
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

9. Oracle übernimmt die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Advise Support Services; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Advise Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von ACS Advise Support Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Advise Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Advise Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen
1. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services vor Beginn der ACS Advise Support Services gemäß Ihren Aufträgen und Aufrechterhalten dieser Aufträge für Oracle NetSuite Cloud Services für die Dauer der ACS Advise Support Services, die im Rahmen Ihres Auftrags für ACS Support Services bereitgestellt werden.
2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der ACS Advise Support Services zu unterstützen.
3. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der ACS Advise Support Services benötigt.
4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Advise Support Services erforderlich ist.
5. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters vor Ort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
6. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
7. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

8. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
9. Die Bereitstellung von ACS Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
10. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der ACS Advise Support Services zulässig sind.
11. Sie stellen Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Advise Support Services erforderlich ist.
12. Sie halten sich an die Bedingungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
13. Sie beschaffen, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat. Google Analytics ist eine Drittanbieteranwendung im Sinne des Subscription Services-Vertrags.
14. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstigen Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Advise Support Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.

B. Projektvoraussetzungen
1. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Advise Support Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsinstanz durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
2. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Advise Support Services liegt.
3. Alle ACS Advise Support Services werden remote erbracht.
4. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Advise Support Services erfolgt in englischer Sprache.
5. Von den Oracle NetSuite-Beratern wird nicht verlangt, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
6. Die in Abschnitt 1.A.1 (unter „ACS Advise Support Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
7. Die oben beschriebenen ACS Advise Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Advise Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

8. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
9. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der Support Services) oben beschriebenen ACS Advise Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
10. Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Servicestunden für das letzte Quartal von Oracle anteilig berechnet.

3. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS Advise Support Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Vertragsparteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

4. Zusätzliche Arbeitsstunden

Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Servicestunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

5. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, nur einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) sekundären Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Advise Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Kommunikation und Interaktionen dieser Ansprechpartner mit Oracle auf Ihre Servicestunden angerechnet werden.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

NetSuite Advanced Partner Support

Diese Service Description gilt für Kunden, die den Service vor dem 15. Juli 2022 erwerben.

1. Beschreibung der Support Services

Während der Laufzeit Ihres Auftrags stellt Oracle Ihnen als Drittimplementierer von Oracle NetSuite Cloud Services die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von APS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) zur Verfügung, um Sie bei einem der folgenden Support Services im Zusammenhang mit den Oracle NetSuite Cloud Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce-Website-Instanzen oder Oracle NetSuite Point-of-Sale-Modulen („Oracle NetSuite Cloud Services“) Ihrer Kunden zu unterstützen; diese Support Services werden Ihnen ausschließlich zu dem Zweck zur Verfügung gestellt, Sie bei der Implementierung der Oracle NetSuite Cloud Services für Ihre Kunden zu unterstützen:

A. Anleitung zur Lösung von Problemen, die Ihre Kunden bei einem der folgenden Punkte festgestellt haben:
   1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte, Integrationen.
   2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
B. Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
C. Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
D. Anleitungen zu Leistung und Skalierbarkeit.
E. Anleitung bei einer der folgenden Aktivitäten des Freigabemanagements:
   1. Hinweise auf kommende Versionen, einschließlich proaktiver Benachrichtigungen über Funktionsänderungen; und
   2. Beratung in Bezug auf Regressionstests der Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz Ihrer Kunden gegen die geplante Version.
F. Anleitung zur Optimierung und Aufrechterhaltung, die in der Unterstützung bei den folgenden Punkten bestehen kann:
   1. Die Geschäftsabläufe Ihrer Kunden.
   2. Integrationen
   3. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
G. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
   1. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsinstanz mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur; und
   2. Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung angemessener Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
H. Bereitstellung von Anleitungen zu Website-Wartungsleistungen, die aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten bestehen können:
   1. Einführung neuer E-Commerce-Funktionen.
   2. Updates an Website-Instanzen.
   3. Webshop-Skripting.
   4. Landing Pages oder andere neue Seiten, Vorlagen oder Layouts.
   5. Leistungsbezogene Unterstützung; und
   6. SEO-Überprüfungen.
I. Zuweisung eines Oracle Partner Engagement Managers („Engagement Manager“), der die Gesamtkoordination und das Management der in diesem Abschnitt 1 dargelegten Support Services

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten Support Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15) Servicestunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Kostenvoranschlags/Auftragsformulars in Frage kommend betrachtet.

2. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen

Sie bestätigen, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Zusammenarbeit“) für das Erbringen von Support Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der Support Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie bestätigen, dass die Fähigkeit von Oracle, die Support Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

A. Ihre Verpflichtungen
   1. Bestätigung, dass Ihre Kunden Oracle NetSuite Cloud Services im Rahmen eines separaten Vertrags beziehen und diese Oracle NetSuite Cloud Services ohne Unterbrechung während des Zeitraums, in dem diese Support Services für Sie erbracht werden, aufrechterhalten, bevor wir Support Services für Sie bereitstellen.
   2. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der Support Services zu unterstützen.
   3. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der Support Services benötigt.
   4. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsinstanzen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsinstanzen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der Support Services erforderlich ist.
   5. Wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um vor der Inanspruchnahme von Support Services für einen bestimmten Oracle NetSuite Cloud Service eine Produktbefähigung durchzuführen, sofern eine solche Befähigung verfügbar ist.
   6. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters vor Ort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
   7. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
   8. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
   9. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
   10. Die Bereitstellung von Support Services, Oracle Ressourcen oder Oracle Materialien durch Oracle darf nicht gefilmt oder aufgezeichnet werden.
   11. Sie wenden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen auf, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Servicestunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Support Services zulässig sind.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

12. Sie stellen Oracle einen Lesezugang zu den Systemen Ihres Kunden zur Verfügung, der für die Erbringung der Support Services erforderlich ist.
13. Bei Bedarf Beschaffung eines Google-Analytics-Kontos und Bereitstellung eines autorisierten Zugriffs auf das Google-Analytics-Konto Ihrer Kunden für Oracle, der nur der Ansicht dient.

B. Projektvoraussetzungen

1. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der Support Services liegt.
2. Alle Support Services werden remote erbracht.
3. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den Support Services erfolgt in englischer Sprache.
4. Sie verlangen von den Oracle Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
5. Die oben beschriebenen Support Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von Support Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
6. Oracle-Ressourcen können keinen Code ausführen, bereitstellen oder anderweitig Änderungen an Ihren Daten innerhalb der Oracle NetSuite Cloud Services Ihrer Kunden vornehmen.
7. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt 1 (Beschreibung der Support Services) oben beschriebenen Support Services beschrieben sind, sind E-Mails und das Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

3. Nicht in Anspruch genommene Support Services

Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Servicestunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der Support Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch in diesem Quartal, ohne dass weitere Maßnahmen durch eine der Vertragsparteien erforderlich sind, und Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Services für einen nicht in Anspruch genommenen Teil der Vergütung, die für nicht in Anspruch genommene Servicestunden in diesem Quartal für die Support Services bezahlt wurde. Damit Oracle die in der obigen Beschreibung der Support Services aufgeführten Support Services auch nach der Laufzeit Ihres Auftrags erbringen kann, müssen Oracle und Sie einen separaten Auftrag für solche Support Services vereinbaren.

Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Servicestunden entsprechend anteilig berechnet.

4. Zusätzliche Arbeitsstunden

 Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Vertragsparteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Servicestunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

5. Hauptansprechpartner

Sie verpflichten sich, einen Hauptansprechpartner zu benennen, der mit Oracle zusammenarbeitet, um eine effiziente Erbringung der Support Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Servicestunden nutzen.

Copyright © 2024, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.