ORACLE

Descriptions des services Oracle NetSuite ACS

Date d'entrée en vigueur : 15-septembre-2026

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 2
Métriques 3
GLOSSAIRE 3
ACRONYMES 3
Services de support d'intégration de NetSuite 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
Services ACS 5
6806 - NetSuite ACS Advise; 6990 - NetSuite ACS Monitor 36; 6991 - NetSuite ACS Optimize 20; et 6992 - NetSuite ACS Architect 40. 5
Service étendu 13
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service; 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; et 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service. 13
Services ACS - Pas de nouvelles ventes ni de renouvellements 14
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 14
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 18
6258 - NetSuite ACS Architect 30 23
6256 - NetSuite ACS Monitor 28
6257 – NetSuite ACS Optimize 32
Services de support partenaire 37
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 37
OFFRES ACS RETIRÉES 40
NetSuite ACS Platform 40
NetSuite ACS Advise 44
NetSuite Advanced Partner Support 48

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

METRIQUES

Remarque : les termes commençant par une majuscule utilisés dans cette Description de service auront la signification définie dans l'Accord. Les termes « Vous » et « Votre » font référence au « Client ».

GLOSSAIRE

« Examen ACS » désigne une évaluation des Vos besoins métier, de la configuration actuelle, des solutions tierces actuelles, des intégrations actuelles, des personnalisations actuelles, des volumes de transaction et des besoins les plus urgents afin d'identifier où ACS peut le mieux convenir pour répondre à Vos besoins.

« Support client avancé » ou « ACS » (Advanced Customer Support) désigne une offre d'abonnement qui Vous propose des conseils pratiques sur le produit, une configuration, un support et une optimisation continue sur les Services Cloud.

« Support partenaire avancé » ou « APS » (Advanced Partner Support) désigne une offre d'abonnement mise à la disposition des partenaires NetSuite qui leur propose une assistance fonctionnelle et technique afin d'aider les Partenaires à fournir un support aux clients finaux.

L'expression « Apportez votre propre grand modèle de langage » ou BYO LLM pour « Bring Your Own Large Language Model » désigne un grand modèle de langage que vous fournissez et qui est compatible avec le service NetSuite AI Connector.

« Heures supplémentaires » désigne les heures en plus proposées dans le cadre des descriptions de services applicables.

« Services de support d'intégration de NetSuite » désigne une série d'activités et d'exercices conçus pour aider les clients à mieux comprendre des Services Cloud spécifiques. Les Services de support d'intégration de NetSuite incluent, mais sans s'y limiter : des exercices étape par étape, des présentations menées par le client et des vérifications structurées supplémentaires de l'équipe ACS.

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

« Tests d'acceptation par l'utilisateur » désigne les tests réalisés par l'Utilisateur pour déterminer si les exigences d'une spécification sont remplies.

ACRONYMES

« API », Application Program Interface, est l'acronyme d'interface de programme d'application

« KPI », Key Performance Indicator(s), est l'acronyme d'indicateur(s) de rendement clé(s)

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES DE SUPPORT D'INTEGRATION DE NETSUITE

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Description des Services de support d'intégration de NetSuite

Oracle fournit jusqu'à dix-huit (18) heures de Services de support d'intégration de NetSuite. Les heures de Service de support d'intégration de NetSuite doivent être utilisées par Vous dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande :

A. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
B. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

2. Vos Obligations et Hypothèses

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services telle qu'indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support d'intégration de NetSuite si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support d'intégration de NetSuite dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations

1. Obtenir les Services Cloud avant le début des Services de support d'intégration de NetSuite dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et maintenir lesdits Services Cloud pendant toute la durée des Services de support d'intégration de NetSuite fournis dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande applicable.
2. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support d'intégration de NetSuite.
3. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support d'intégration de NetSuite, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle. Vous pouvez demander à ce que des sessions soient enregistrées par Oracle au cas par cas, comme des enregistrements qui doivent être approuvés au préalable par Oracle.

B. Hypothèses du Projet

1. Ce Service n'est pas disponible si des offres ACS sont achetées.
2. Le Consultant Oracle n'accédera pas directement à Votre ou Vos instances Oracle NetSuite.
3. Toutes les documentations, présentations et communications du projet sont rédigées en anglais, ou dans d'autres langues disponibles, sur lesquelles les parties peuvent s'accorder par écrit.
4. Vous n'avez pas besoin que les consultants travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
5. Les ressources d'Oracle ne sont pas dédiées à un seul projet, elles travaillent sur plusieurs projets pour différents clients. L'affectation de ressource d'Oracle est à la seule discrétion d'Oracle.
6. Tous les Services de support d'intégration NetSuite seront effectués à distance.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES ACS

La Description du service ACS ci-dessous s'applique aux références SKU suivantes :

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

1. Produits pris en charge

A. Les Services ACS peuvent ne pas s'appliquer à tous les Services Cloud. Une liste des Services Cloud pris en charge par ACS est disponible sur demande.

2. Examen ACS

A. En plus des Services ACS décrits dans la Section C ci-dessus, Oracle réalisera un Examen ACS de Votre ou Vos instances Oracle NetSuite. Oracle mènera l'Examen ACS conformément au calendrier suivant : (a) en ce qui concerne ACS Monitor, Oracle commencera l'Examen ACS initial dans un délai d'un mois de la date de signature de Votre formulaire d'estimation/de commande ; (b) en ce qui concerne ACS Optimize et ACS Architect, Oracle commencera l'Examen ACS initial dans un délai de trois mois de la date de signature de Votre formulaire d'estimation/de commande. Chaque Examen ACS réalisé pendant la Durée ne dépassera pas le nombre d'Heures d'examen attribuées pour le Service ACS associé stipulé dans le tableau ci-dessous.

N°	Service ACS	Article	Heures d'examen attribuées
1	NetSuite ACS Advise	6806	8
2	NetSuite ACS Monitor 36	6990	16
3	NetSuite ACS Optimize 20	6991	75
4	NetSuite ACS Architect 40	6992	150

B. Oracle réalisera un Examen ACS tous les douze mois pendant la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande (la « Période d'Examen ACS »). Les Heures d'examen attribuées seront remises à zéro à la Date de début indiquée dans Votre commande et à chaque date anniversaire de la Date de début ci-après. Pour lever tout doute, si la Durée initiale est de moins de douze mois, Vous avez droit audit Examen ACS susmentionné.

C. Les heures d'Examen ACS ne peuvent être utilisées qu'à l'analyse des besoins, des lacunes et des performances, à l'inventaire des systèmes, à la matrice et/ou solution de traçabilité des besoins. Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, Oracle Vous fournira au maximum la

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

quantité d'heures ACS par mois spécifiée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour les offres ACS liées à Vos Services cloud stipulés dans ce document des Descriptions des services ACS Oracle NetSuite.

D. Oracle déterminera, à sa seule discrétion, le nombre d'heures nécessaires pour réaliser chaque Examen ACS. Si un Examen ACS demande plus que le nombre d'heures d'Examen ACS défini pendant la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, ces heures d'Examen ACS seront alors réallouées à partir des heures ACS ou peuvent être achetées via des packs de Service étendu ou des Heures supplémentaires.

E. Si le nombre d'heures d'Examen ACS nécessaires pour effectuer l'Examen ACS est inférieur au nombre d'heures d'Examen ACS défini pendant la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, les heures d'Examen ACS non utilisées sont automatiquement perdues et Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement, ni aucun crédit pour des services supplémentaires ou d'autres services.

3. Heures ACS (sauf mention contraire, applicables à toutes les offres ACS décrites ici)

A. Si une demande individuelle de Votre part pour toute offre ACS stipulée ci-dessus dépasse une durée estimée (tel que déterminé exclusivement par Oracle) d'heures spécifiées dans Votre formulaire d'estimation/de commande, ladite demande individuelle ne sera pas considérée comme éligible pour la prestation par Oracle dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande.

B. Fournir des conseils et/ou assister dans l'exécution d'activités de développement.

C. Fournir des conseils et/ou assister dans l'exécution de la configuration des applications.

D. Sensibiliser sur les versions futures.

E. Discuter des impacts possibles sur Votre instance Oracle NetSuite.

F. Fournir des conseils sur des fonctionnalités nouvelles ou améliorées dont Vous pouvez tirer profit dans Votre instance Oracle NetSuite.

G. À Votre demande, tester le processus existant de Votre instance Oracle NetSuite par rapport aux nouvelles versions.

H. Examiner et fournir des conseils en ce qui concerne les besoins, la conception et la configuration, ainsi que les composants techniques.

I. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des Indicateurs de rendement clés.

J. Créer des rapports contenant des données, la conception du système, la configuration et les risques de performance dans Votre ou Vos instances Oracle NetSuite. Ces rapports mettront en avant l'analyse, des informations et des recommandations d'amélioration.

K. Créer, configurer et déployer des correctifs liés à des personnalisations et des solutions alternatives pour les problèmes et limitations du produit de base.

L. À Votre demande, développer et déployer du code pour les personnalisations et intégrations afin de répondre aux besoins métier.

M. Assister et/ou réaliser des tests du produit qui incluent, mais sans s'y limiter, des tests d'unité.

N. Configurer ou modifier la connexion du BYO LLM spécifié à votre instance Oracle NetSuite existante.

O. Réaliser des tâches d'ingénierie des invites, y compris la création d'invites d'intelligence artificielle («Invites IA ») et fourniture de conseils sur la création d'une bibliothèque d'invites IA, et de l'assistance suivante, conformément à ce qui a été convenu :

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

1. Travailler avec Vous pour créer des invites IA qui redirigent vers un outil MCP (Model Context Protocol) NetSuite recommandé.
2. Tester et affiner les invites et instructions destinées à l'IA en fonction de Votre configuration NetSuite, de vos personnalisations et de vos objectifs commerciaux.
3. Créer de la documentation ou des instructions destinées aux utilisateurs finaux afin de leur expliquer comment tester, évaluer selon des critères définis et partager des invites IA réutilisables.
4. Pendant la Période ACS (définie au point 3.Q ci-dessous), mettre à jour les invites IA conformément à Vos instructions.

P. Examiner les données et la validation des résultats générés par IA, ajuster les données en amont conformément à ce qui a été convenu, puis effectuer les tâches suivantes :

1. Vérifier les résultats générés par IA afin de vérifier qu'ils correspondent bien à la configuration de Votre instance Oracle NetSuite existante.
2. Donner des conseils sur les mises à jour ou modifications éventuelles à apporter à Vos données NetSuite intégrées (par exemple, recherches enregistrées, rôles, rapports).

Q. *[NetSuite ACS Monitor uniquement]* Vous recevrez jusqu'à 30 heures par an d'activation de module. Ces heures d'activation de module seront remises à zéro à la Date de début indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande et à chaque date anniversaire de la Date de début ci-après (la « Période ACS »). Vos heures d'activation de module doivent être utilisées pendant la Période ACS et expireront à la fin de cette Période ACS ; les quantités non utilisées ne sont pas remboursables et sont perdues à la fin de ladite Période ACS.

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

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

1. Modifications des flux de Vos processus métier.
2. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
3. Importation des données.

T. *[NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize uniquement]* Fournir des conseils d'architecture de systèmes techniques et fonctionnels pouvant consister à Vous aider dans les activités suivantes :

1. Définir le rôle de produits Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.
2. Apporter des stratégies de support, de maintien et de gestion de Votre instance Oracle NetSuite qui soutiennent les activités de développement, de test et de mise en production.
3. Collaborer avec Vous pour vous aider à identifier les éventuelles incidences des produits Oracle NetSuite, des Services Cloud et des versions des produits.
4. Réaliser des migrations des changements entre les instances de développement, de test et de production.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4. Vos Obligations et Hypothèses

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services ACS telle qu'indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services ACS si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services ACS dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses suivantes :

A. Vos Obligations

1. Avant le début des Services ACS, désigner et identifier une ressource de l'entreprise qui sera responsable de la coordination de Votre participation et apporter un support continu pour la prestation de Vos Services ACS pour Votre instance Oracle NetSuite.
    a. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire qui peut fournir à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales pertinentes avec des connaissances et compétences adéquates pour soutenir la prestation des Services ACS.
    b. Vous pouvez autoriser d'autres interlocuteurs que Vous désignez, et vous acceptez que lesdits interlocuteurs examinent et prennent en charge les heures de service.
2. Participer aux réunions d'avancement récurrentes qui orientent les Examens ACS annuels et le support continu.
3. Autoriser l'achat d'heures de Service étendu si les heures nécessaires à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans la Description des Services ACS ci-dessus dépassent la quantité totale d'heures de service allouées pour le trimestre tel que spécifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande.
4. Fournir les commentaires des utilisateurs pendant la configuration et la validation.
5. Si nécessaire, être disponible pendant le projet pour répondre aux questions d'Oracle, prendre des décisions commerciales et d'autres encore.
6. Fournir un soutien continu à Vos Utilisateurs une fois la prestation des Services par Oracle terminée.
7. Vérifier que Votre documentation de procédure existante et documentation de procédure commerciale est mise à la disposition d'Oracle avant le début des Services ACS.
8. Informer Oracle dans un délai de cinq (5) jours ouvrables en cas d'informations incomplètes dans la documentation qui Vous fournie par Oracle.
9. Effectuer le Test d'acceptation par l'utilisateur et fournir une confirmation écrite à Oracle de l'achèvement du Test d'acceptation par l'utilisateur, dans un délai de deux (2) semaines consécutives.
10. Identifier, documenter et relever les problèmes qui surviennent pendant le Test d'acceptation par l'utilisateur.
11. Résoudre les problèmes du Test d'acceptation par l'utilisateur qui Vous sont imputés.
12. Obtenir les Services Cloud avant le début des Services ACS dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et maintenir lesdits Services Cloud pendant toute la durée des Services ACS fournis dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande applicable.
13. Gérer les mises à jour du système et respecter les versions prises en charge de l'instance Oracle NetSuite.
14. Vous charger de la maintenance et du support post-production de l'instance Oracle NetSuite.
15. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

16. Vous charger de la planification, de l'exécution et de la gestion de tous les aspects de l'examen du système, y compris la préparation et l'exécution des cas et plans de tests, l'examen des résultats des tests, et la prestation du Test d'acceptation par l'utilisateur.
17. Vous charger de la validation des changements demandés dans le bac à sable et de la validation des changements migrés en production.
18. Vous charger de la formation des Utilisateurs sur le Service Cloud.
19. Vous charger d'informer Oracle si Vous décidez d'utiliser des heures de support mensuelles de Services ACS pour fournir des conseils et des recommandations sur des applications NetSuite tierces.
20. À sa discrétion, Oracle peut Vous aider dans Votre examen d'Applications tierces pouvant interagir avec le Service Cloud objet des Services ACS à condition, toutefois, que Vous reconnaissiez et acceptiez que (i) Vous devez acquérir des droits de licence appropriés nécessaires à Oracle pour fournir ladite assistance en Votre nom, (ii) Vous obtiendrez et examinerez indépendamment le produit et toute autre documentation publiée par le fournisseur d'Application tierce, (iii) Oracle n'a pas de connaissance spécifique sur, d'expertise dans, ou d'expérience avec une Application tierce, et (iv) nonobstant tout déclaration ou interprétation contraire, qu'aucune assistance fournie par Oracle ne l'est sans garantie d'aucune sorte.
21. Vous assurer que les licences numériques nécessaires sont acquises pour tout contenu numérique qu'Oracle utilisera pour la prestation de Services ACS à Votre demande. Cela inclura, mais sans s'y limiter, des images, supports et autre contenu qu'Oracle intégrera sur Votre site Web.
22. Vous charger de toute déficience ou retard imputable à Vos ressources et/ou à Vos ressources tierces, et de tout impact résultant du délai estimé, de l'effort de travail et des frais de services associés.
23. Accorder à Oracle un accès Utilisateur à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services ACS.
24. Vous ne fournirez pas à Oracle un accès aux informations personnelles.
25. Vous charger de fournir des avis et d'obtenir les consentements requises nécessaires à la prestation des Services ACS, notamment, mais sans s'y limiter, des avis et consentements requis pour le traitement ou le transfert d'informations personnelles.
26. Vous charger de supprimer l'accès Utilisateur aux ressources ACS sur Vos systèmes une fois que Vous en avez été informé par Oracle. Oracle prendra les mesures raisonnables pour Vous informer lorsqu'une ressource de Services ACS n'est plus applicable à Votre compte.
27. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services ACS.
28. Vous charger de gérer les cas de Services ACS, de les classer par ordre de priorité et de communiquer sur ces cas.
29. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
30. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service autorisé pour la prestation des Services ACS.
31. Vous charger de fournir à Oracle les exigences de traitement de la confidentialité et de la sécurité des données jugées nécessaires pour vous confirmer à Vos obligations légales et réglementaires applicables.
32. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services ACS, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle. Vous pouvez demander à ce que des sessions soient enregistrées par Oracle au cas par cas. Il peut s'agit d'enregistrements qui doivent être approuvés au préalable par Oracle.
33. Vous charger de toute déficience ou retard imputable à Vos ressources, y compris Vos ressources tierces, et de tout impact résultant du délai estimé, de l'effort de travail et des frais de services associés.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

34. *[NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect uniquement]* Obtenir le Support NetSuite Premium au titre d'un contrat distinct avant le début des Services de support ACS Optimize et ACS Architect dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et maintenir ledit Support NetSuite Premium pendant toute la durée des Services ACS fournis dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande applicable.

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

1. Vous êtes tenu : (i) d'obtenir les licences nécessaires pour le BYO LLM (y compris celles requises pour permettre à l'équipe NetSuite de fournir les Services ACS) avant le début des Services ACS liés au BYO LLM ; (ii) d'intégrer Votre BYO LLM à votre instance de production NetSuite ; et (iii) de vous assurer que l'équipe NetSuite chargée de fournir les Services ACS dispose des droits d'accès appropriés au BYO LLM en Votre nom. Vous reconnaissez et acceptez que l'équipe NetSuite chargée de fournir les Services ACS soit considérée comme faisant partie de Vos utilisateurs lorsqu'elle accède au Service NetSuite Cloud et au modèle BYO LLM en Votre nom.
2. Vous êtes tenu de vous assurer que votre modèle BYO LLM est compatible avec le service NetSuite AI Connector.
3. Vous êtes tenu de lire, d'examiner et d'accepter tous les accords et conditions d'utilisation de tiers applicables fournis par le BYO LLM (les « Conditions générales BYO LLM ») avant de configurer une connexion à Votre instance du Service NetSuite Cloud.
4. Vous devrez vous assurer que Votre personnel désigné dispose des pouvoirs nécessaires pour accepter les Conditions générales BYO LLM en Votre nom, qu'il dispose des droits d'administration requis pour connecter Votre instance de production NetSuite au BYO LLM, et qu'il prend les mesures nécessaires pour connecter le BYO LLM à Votre instance de production NetSuite.
5. Vous êtes responsable de Votre utilisation du BYO LLM, de celle de Vos Utilisateurs et de ses résultats. Vous êtes tenu de veiller à ce que Vous et Vos Utilisateurs respectiez : (1) toutes les politiques d'utilisation acceptable du fournisseur du BYO LLM, y compris ses Conditions générales BYO LLM et toutes leurs mises à jour ; (2) toutes les lois et réglementations applicables à Votre utilisation des invites IA, du BYO LLM et des résultats ; et (3) l'ensemble de Vos politiques et procédures régissant l'utilisation responsable de Vos informations confidentielles, des invites IA et du BYO LLM, conformément à Vos normes.
6. Vous êtes seul responsable de veiller à ce que Vous-même et Vos utilisateurs : (1) avez suivi une formation sur la manière d'utiliser les invites IA afin d'atteindre Vos objectifs commerciaux ; (2) avez suivi une formation sur les risques liés aux LLM externes et sur les bonnes pratiques en matière d'utilisation sécurisée ; et (3) avez examiné toutes les invites IA et tous les résultats générés par le BYO LLM et vérifié de manière indépendante l'exactitude et la pertinence du BYO LLM et de ses résultats avant leur utilisation.
7. Vous acceptez que les Services ACS n'impliquent pas, et Vous vous engagez à ne donner aucune instruction à Vos Utilisateurs ou à tout tiers (y compris les ressources Oracle fournissant les Services ACS) concernant, l'utilisation des invites IA ou des BYO LLM (ou de tout autre modèle ou système d'IA) d'une manière qui : (1) ne soit pas conforme aux lois applicables ou (2) soit, ou soit raisonnablement susceptible d'être, classée comme « à haut risque » en vertu des lois applicables, sauf accord écrit contraire entre les Parties.
8. Le BYO LLM est une Application de Tiers régie par Votre Contrat NetSuite, qui régit Vos Services NetSuite Cloud. Vous êtes tenu d'accepter et de respecter les conditions d'accès et d'utilisation du

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

service BYO LLM établies par le fournisseur de ce service. DANS LE CADRE DE VOS RELATIONS AVEC ORACLE, LE BYO LLM, LES INVITES IA ET LES RÉSULTATS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET « SELON LEUR DISPONIBILITÉ », ET ORACLE DÉCLINE TOUTE GARANTIE, INDEMNISATION ET RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE OU LIÉE AU BYO LLM, AUX INVITES IA ET AUX RÉSULTATS.

9. Vous devez acheter séparément auprès d'Oracle (si le BYO LLM correspond au Service d'IA générative d'Oracle) ou auprès du fournisseur tiers de BYO LLM la quantité nécessaire de jetons pour pouvoir utiliser les invites IA.

C. Hypothèses

1. Oracle déterminera uniquement si les Services de support impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services ACS.
3. Toutes les documentations, présentations et communications du projet sont rédigées en anglais, ou dans d'autres langues disponibles, sur lesquelles les parties peuvent s'accorder par écrit.
4. Vous n'avez pas besoin que les consultants travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays, sauf accord mutuel préalable pour prendre en charge les activités sur site.
5. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services ACS décrits à l'article A (Description des Services ACS) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
6. Tous les Services ACS seront effectués à distance. Toutefois, à Votre demande, et à la seule discrétion d'Oracle, ce dernier peut accepter d'effectuer une ou des visites sur site afin de fournir des Services ACS pendant la Durée des services professionnels. Vous acceptez de supporter toutes les dépenses de déplacement et tous les débours engagés par Oracle en lien avec la prestation de Services ACS sur site.
7. Lorsque les services sont fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, comme l'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place.
8. Une ressource Oracle au minimum Vous délivrera l'ensemble de la coordination, de la gestion et de l'exécution.
9. Oracle détermine, à sa seule discrétion, si le projet respecte les limites de tâches ACS requises, y compris la durée qu'une ressource ACS prend pour terminer un projet.
10. Les ressources d'Oracle ne sont pas dédiées à un seul projet, elles travaillent sur plusieurs projets pour différents clients. L'affectation de ressource d'Oracle est à la seule discrétion d'Oracle.
11. Oracle n'est pas responsable de la configuration, des mises à jour, du développement et/ou du test d'Applications tierces.
12. L'accès à Votre instance Oracle NetSuite ne se fera que par le biais d'informations d'identification de connexion Oracle spécifiquement attribuées à une ressource ACS.
13. *[NetSuite ACS Monitor uniquement]* Les heures de services seront calculées au prorata pour tout trimestre partiel.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

5. Heures ACS non utilisées

Le nombre maximum d'heures ACS autorisées (y compris les heures de Service étendu) identifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande doit être utilisé par Vous dans la durée spécifiée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Vous perdrez automatiquement toute partie des heures ACS que vous n'aurez pas utilisée sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICE ETENDU

La Description du service ACS ci-dessous s'applique aux références SKU suivantes :

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

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

N°	Service étendu ACS	Article	Heures allouées
1	Service étendu NetSuite ACS Monitor	6492	3 heures par trimestre
2	Service étendu NetSuite ACS Optimize	6493	5 heures par mois
3	Service étendu NetSuite ACS Architect	6494	10 heures par mois

Pendant toute la durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, si Vous devez ajouter des heures pour la Durée restante de Votre contrat, Vous pouvez acheter des heures de Service étendu. Oracle Vous fournira le nombre d'heures de Service étendu ACS spécifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande à appliquer aux Services ACS Monitor, ACS Optimize ou ACS Architect. Le Service étendu ACS requiert que Vous disposiez d'un Formulaire d'estimation/de commande actif pour des Services NetSuite ACS. Les heures fournies dans le cadre de ce Service étendu ACS viennent s'ajouter aux Services NetSuite ACS correspondants commandés par Vous et doit se terminer à la fin de l'allocation présentée dans le tableau ci-dessus, et conformément aux conditions de Votre formulaire d'estimation/de commande pour des Services NetSuite ACS. Les heures doivent être utilisées pendant la période (mensuelle ou trimestrielle), comme décrit dans le tableau ci-dessus. Les heures de Service étendu non utilisées qui ne sont pas utilisées sont automatiquement perdues et ne vous donnent pas droit à un remboursement ou à un crédit.

Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures ACS indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle Vous facturera dans ces domaines de Service étendu au taux indiqué dans Votre formulaire d'estimation/de commande.

2. Autres conditions générales

Vous acceptez que toutes les conditions générales stipulées dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour le Service NetSuite ACS sont consenties ici pour le Service étendu NetSuite ACS correspondant comme s'il y était énoncé au long, notamment l'article D (Vos Obligations et Hypothèses), l'article E (Heures ACS non utilisées) et l'article F (Heures supplémentaires).

Les éléments suivants seront traités comme une obligation supplémentaire pour Votre formulaire d'estimation/de commande de Service étendus ACS Monitor, le Service étendu ACS Optimize ou le Service étendu ACS Architect uniquement, comme s'ils s'ajoutaient à l'article D (Vos Obligations et Hypothèses) : Vous devez passer et Oracle doit accepter Votre formulaire d'estimation/de commande pour NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize ou NetSuite ACS Architect avant le début des Heures supplémentaires respectives dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et Vous devez maintenir Votre formulaire d'estimation/de commande pour NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize ou NetSuite ACS Architect pendant toute la durée de Votre formulaire d'estimation/de commande du Service étendus ACS correspondant.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES ACS - PAS DE NOUVELLES VENTES NI DE RENOUVELLEMENTS

La Description du service ACS ci-dessous s'applique aux références SKU suivantes :
6639 - NetSuite ACS Monitor 30;
6640 - NetSuite ACS Optimize 15;
6258 - NetSuite ACS Architect 30;
6256 - NetSuite ACS Monitor ; et
6257 – NetSuite ACS Optimize.

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

Remarque à l'attention des clients : *par les présentes, Vous reconnaissez que l'article 1.B.9 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes des ACS Monitor Support Services que Vous avez passées à compter du 27 septembre 2021.*

1. Description des Services de support ACS Monitor

   A. **Examen ACS.** En plus du Service de support ACS Monitor décrit à l'Article 1.B ci-dessous, Oracle effectuera également un Examen ACS initial (tel que défini ci-dessus) de Votre instance Oracle NetSuite au cours de la Période d'Examen ACS, et chaque année par la suite pendant la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande. Chaque Examen ACS ne dépassera pas seize (16) heures pendant la Période d'Examen ACS, mais Oracle déterminera à sa seule discrétion le nombre d'heures nécessaires pour effectuer chaque Examen ACS.

   B. **Services de support ACS Monitor.** Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services de support ACS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour la prestation de l'un des Services de support ACS Monitor suivants liés à Vos Services Oracle NetSuite Cloud :
      1. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
         a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
         b. Sites Web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite.
      2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
      3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
      4. Fournir des conseils sur l'importation des données.
      5. Aider à gérer les versions par la prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Oracle NetSuite.
      6. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
         a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés.
         b. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité.
      7. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
         a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

8. Assurer la maintenance du site Web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
    a. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce.
    b. Mises à jour des instances de sites Web.
    c. Scripts destinés aux boutiques en ligne.
    d. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
    e. Assistance liée aux performances.
    f. Examens de stratégie de référencement.
    g. Examens des indicateurs de rendement clés.
    h. Examens de conception.
9. Sous réserve de Votre achat d'un ou plusieurs Services Oracle NetSuite Cloud répertoriés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires de Services de support d'intégration NetSuite. Les heures de Services de support d'intégration de NetSuite doivent être utilisées par Vous dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande :
    a. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
10. Oracle assurera la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de support ACS Monitor défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de support ACS Monitor défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quarante (40) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses de Projet

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support ACS Monitor telle qu'indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support ACS Monitor si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support ACS Monitor dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations

1. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud avant le début des Services de support ACS Monitor dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud pendant toute la durée des Services de support ACS Monitor fournis dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande applicable.
2. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de support ACS Monitor.
3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Monitor.
4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Monitor.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

5. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, commel'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place.
6. Vous charger de gérer les cas de Services de support ACS Monitor, de les classer par ordre de priorité et de communiquer sur ces cas.
7. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
8. Vous charger du Test d'acceptation par l'utilisateur.
9. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support ACS Monitor, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
11. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des Services de support ACS Monitor.
12. Fournir à Oracle un accès utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires aux performances des Services de support ACS Monitor.
13. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
14. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site Web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle. Google Analytics est une Application de Tiers, telle que définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
15. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de support ACS Monitor décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
16. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans la Description des Services de support ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le trimestre tel que spécifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS.

B. Hypothèses du Projet

1. Oracle déterminera uniquement si les Services de support ACS Monitor impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de support ACS Monitor.
3. Tous les Services de support ACS Monitor, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance.
4. L'Examen ACS de Votre instance Oracle NetSuite doit avoir lieu au cours du premier mois civil du début des Services de support ACS Monitor.
5. Toutes les communications des Services de support ACS Monitor sont en Anglais.
6. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

7. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article 1.B.1 (sous la section « Services de support ACS Monitor »") sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
8. Les Services de support ACS Monitor décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support ACS Monitor sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
9. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites Web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
10. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support ACS Monitor décrits à l'article 1 (Description des Services de support ACS Monitor) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
11. Les heures de services seront calculées au prorata pour tout trimestre partiel.

3. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service de support ACS Monitor par trimestre (y compris toutes les Heures de Services supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de support ACS Monitor que vous n'aurez pas utilisée au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article 1.A ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

4. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service de support ACS Monitor indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre formulaire d'estimation/de commande.

5. Interlocuteur principal

Vous acceptez de ne désigner qu'un (1) seul interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire qui travailleront avec Oracle pour faciliter la prestation des Services de support ACS Monitor. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

Note aux Clients : *Vous reconnaissez par la présente que l'Article 1.B.11 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de Services de support ACS Optimize que Vous avez passées à compter du 27 septembre 2021.*

1. Description des Services de support ACS Optimize

A. Examen ACS. En plus des heures de Service spécifiées dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour les Services de support ACS Optimize comme énoncé à l'article 1.B (Services de support ACS Optimize) ci-dessous, Oracle effectuera un Examen ACS initial de Vos instances Oracle NetSuite dans un délai de trois mois après la date de signature de Votre formulaire d'estimation/de commande, puis une fois par an par la suite pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, la détermination des heures nécessaires pour effectuer chaque Examen ACS étant à la seule discrétion d'Oracle mais sans dépasser vingt-cinq (25) heures supplémentaires par mois pendant la Période d'Examen ACS.

B. Services de support ACS Optimize. Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services de support ACS par mois spécifiée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour la prestation de l'un des Services de support ACS Optimize suivants liés à Vos Services Oracle NetSuite Cloud :

1. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
4. Aider à gérer les versions dans l'un des domaines suivants :
   a. Prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Cloud Oracle.
   b. Conseils sur les capacités supplémentaires dont Vous pourriez tirer parti.
   c. Tests de performances, d'évolutivité et de régression de Votre instance Cloud Oracle par rapport à la version ciblée.
5. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés.
   b. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité.
   c. Gestion, maintenance et modification de Votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, d'intégration, d'importation des données, de test et de mise en production.
6. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifications des flux de Vos processus métier.
   b. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   c. Importation des données.
7. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

b. Collaborer avec Vous pour vous aider à identifier les éventuelles incidences des versions des produits de Services Oracle NetSuite Cloud.
c. Apport de stratégies de soutien, de maintien et de gestion de Votre instance Oracle NetSuite qui soutiennent les activités de développement, de test et de mise en production.
d. Réalisation de migrations entre les instances de développement, de test et de production.

8. Assurer la maintenance du site Web en Vous fournissant une assistance dans les domaines suivants :
   a. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce.
   b. Mises à jour des instances de sites Web.
   c. Scripts destinés aux boutiques en ligne.
   d. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
   e. Assistance liée aux performances.
   f. Examens de stratégie de référencement.
   g. Examens des Indicateurs de rendement clés.
   h. Examens de conception.
9. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des Indicateurs de rendement clés pour Vos instances de site Web NSE, notamment :
   a. Le trafic.
   b. Les transactions.
   c. Les revenus.
   d. Le taux de conversion.
10. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de Votre site Web en termes de délais de chargement des pages. Les pages du site Web couvertes par ce rapport sont :
    a. La page d'accueil.
    b. La page des recherches.
    c. Les pages de catégories.
    d. Les pages des articles (pages de détail des produits).
    e. La page de règlement du panier.
    f. La page de connexion.
11. Sous réserve de Votre achat d'un ou plusieurs Services Oracle NetSuite Cloud répertoriés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires de Services de support d'intégration NetSuite. Les heures de Services de support d'intégration de NetSuite doivent être utilisées par Vous dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande :
    a. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si Vous achetez plusieurs Services de support NetSuite ACS Optimize au cours de la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, alors pour chaque quantité supplémentaire achetée, Oracle Vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de Service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que Vous demandiez les services d'activation et qu'Oracle valide cette demande par écrit.
13. Désigner une équipe d'optimisation chargée de fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien.
14. Oracle désignera un responsable de compte Oracle chargé d'assurer la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de support ACS Optimize défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de support ACS Optimize défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quarante (40) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses de Projet

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support ACS Optimize telle qu'indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support ACS Optimize si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support ACS Optimize dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations

1. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite au titre d'un contrat distinct avant le début des Services de support ACS Optimize dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite pendant toute la durée des Services de support ACS Optimize fournis dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande applicable concernant les Services de support ACS Optimize.
2. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métier pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de support ACS Optimize.
3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Optimize.
4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Optimize.
5. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, commel'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place.
6. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
7. Vous charger du Test d'acceptation par l'utilisateur.
8. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
9. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support ACS Optimize, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
10. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par mois autorisé pour la prestation des Services de support ACS Optimize.
11. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de support ACS Optimize.
12. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

13. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site Web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de Tiers, telle que définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
14. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de support ACS Optimize décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
15. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans l'Article 1.A ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le mois tel que spécifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS.

B. Hypothèses du Projet

1. Oracle déterminera, à sa seule discrétion, si les Services de support ACS Optimize impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de support ACS Optimize.
3. Sauf mention contraire consentie par Oracle, tous les Services de support ACS Optimize, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance. Les activités sur site impliqueront des dépenses de déplacement supplémentaires comme identifiées dans l'article 3.
4. Toutes les communications des Services de support ACS Optimize sont en Anglais.
5. Tout le contenu d'habilitation est conçu, élaboré, livré et présenté en anglais, ou dans d'autres langues qui peuvent être mises à disposition par Oracle à sa seule discrétion.
6. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
7. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article 1.B.1 (sous la section « Services de support ACS Optimize ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
8. Les Services de support ACS Optimize décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule appréciation, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support ACS Optimize sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
9. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites Web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
10. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support ACS Optimize décrits à l'article 1 (Description des Services de support ACS Optimize) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Frais

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

En plus des frais énoncés dans Votre formulaire d'estimation/de commande, Vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et débours liés à la prestation de tout Service de support ACS Optimize sur place. Tous les frais facturés mensuellement en vertu des présentes sont dus et exigibles conformément aux modalités de paiement relatives à Votre formulaire d'estimation/de commande.

4. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service autorisé par mois (y compris toutes les Heures de Services supplémentaires achetées pour ledit mois) identifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de support ACS Optimize que vous n'aurez pas utilisée au cours de ce mois sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article 1.B ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

5. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service de support ACS Optimize par mois indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour un mois donné. Oracle Vous facturera ces Heures supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre formulaire d'estimation/de commande.

6. Interlocuteur principal

Vous acceptez de ne désigner qu'un (1) seul interlocuteur principal et deux (1) interlocuteurs secondaires qui travailleront avec Oracle pour faciliter la prestation des Services de support ACS Optimize. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que les échanges et les rencontres entre Oracle et ces interlocuteurs soient comptabilisés dans Vos heures de Services de support ACS Optimize.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Remarque à l'attention des clients : *par les présentes, Vous reconnaissez que l'article 1.B.11 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes des ACS Architect Support Services que Vous avez passées à compter du 27 septembre 2021.*

1. Description des Services de support ACS Architect

A. Examen ACS. En plus des heures de Service indiquées dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour les Services de support ACS Architect comme énoncé à l'article 1.B (Services de support ACS) ci-dessous, Oracle effectuera un Examen ACS de Votre instance Oracle NetSuite au cours de la Période d'Examen ACS du début des Services de support ACS Architect, puis une fois par an par la suite pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, la détermination des heures nécessaires pour effectuer chaque Examen ACS étant à la seule discrétion d'Oracle mais ne dépassant en aucun cas cinquante (50) heures supplémentaires par mois pendant la Période d'Examen ACS.

Les heures d'Examen ACS peuvent être utilisées pour l'un des Services de support ACS Architect décrits à l'Article 1.B ci-dessous si Vous achetez des Services de support ACS Architect dans les 12 premiers mois suivant Votre achat initial d'un Service Oracle NetSuite Cloud. Les heures d'Examen ACS pour Votre de formulaire d'estimation/de commande de Services de support ACS Architect expireront le plus tôt des (i) douze (12) mois suivant Votre formulaire d'estimation/de commande de Services de support NetSuite ACS Optimize ou (ii) à l'expiration ou à la résiliation de Votre Service Oracle NetSuite Cloud.

B. Services de support ACS Architect. Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Service ACS par mois spécifiée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour la prestation de l'un des Services de support ACS Architect suivants liés à Vos Services Oracle NetSuite Cloud.

1. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
4. Aider à gérer les versions dans l'un des domaines suivants :
   a. Prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Oracle NetSuite.
   b. Conseils sur les capacités supplémentaires dont Vous pourriez tirer parti.
   c. Tests de performances, d'évolutivité et de régression de Votre instance Oracle NetSuite par rapport à la version ciblée.
5. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés.
   b. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité.
   c. Gestion, maintenance et modification de Votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, d'intégration, d'importation des données, de test et de mise en production.
6. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifications des flux de Vos processus métier.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

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

7. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Définition du rôle d'Oracle dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.
   b. Collaborer avec Vous pour vous aider à identifier les éventuelles incidences des versions des produits de Services Oracle NetSuite Cloud.
   c. Apport de stratégies de soutien, de maintien et de gestion de Votre instance Oracle NetSuite qui soutiennent les activités de développement, de test et de mise en production.
   d. Réalisation de migrations entre les instances de développement, de test et de production.
8. Assurer la maintenance du site Web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
   a. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce.
   b. Mises à jour des instances de sites Web.
   c. Scripts destinés aux boutiques en ligne.
   d. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
   e. Assistance liée aux performances.
   f. Examens de stratégie de référencement.
   g. Examens des Indicateurs de rendement clés.
   h. Examens de conception.
9. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des Indicateurs de rendement clés pour Vos instances de site Web NSE, notamment :
   a. Le trafic.
   b. Les transactions.
   c. Les revenus.
   d. Le taux de conversion.
10. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de Votre site Web en termes de délais de chargement des pages. Les pages du site Web couvertes par ce rapport sont :
   a. La page d'accueil.
   b. La page des recherches.
   c. Les pages de catégories.
   d. Les pages des articles (pages de détail des produits).
   e. La page de règlement du panier.
   f. La page de connexion.
11. Sous réserve de Votre achat d'un ou plusieurs Services Oracle NetSuite Cloud répertoriés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires de Services de support d'intégration NetSuite. Les heures de Services de support d'intégration de NetSuite doivent être utilisées par Vous dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande :
   a. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si Vous achetez plusieurs Services de support NetSuite ACS Architect au cours de la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, alors pour chaque quantité supplémentaire achetée, Oracle Vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de Service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que Vous demandiez les services d'activation et qu'Oracle valide cette demande par écrit.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

13. Désigner une équipe de support pour assurer la coordination et la gestion globales des demandes de support que Vous soumettez pour tout Service Oracle NetSuite Cloud.
14. Désigner une équipe d'optimisation chargée de fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien.
15. Oracle désignera un responsable de compte Oracle chargé d'assurer la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de support ACS Architect stipulé ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de support ACS Architect stipulé ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quatre-vingt (80) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses de Projet

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support ACS Architect telle qu'indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support ACS Architect si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support ACS Architect dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations

1. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite au titre d'un contrat distinct avant le début des Services de support ACS Architect dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite pendant toute la durée des Services de support ACS Architect fournis dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande applicable concernant les Services de support ACS Architect.
2. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métier pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de support ACS Architect.
3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Architect.
4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Architect.
5. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, commel'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place.
6. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
7. Vous charger du Test d'acceptation par l'utilisateur.
8. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
9. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS Architect, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

10. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par mois autorisé pour la prestation des Services de support ACS Architect.
11. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de support ACS Architect.
12. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
13. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site Web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle. Google Analytics est une Application de Tiers, telle que définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
14. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de support ACS Architect décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
15. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans la Description des Services de support ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le mois tel que spécifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS.

B. Hypothèses du Projet

1. Oracle déterminera uniquement si les Services de support ACS Architect impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de support ACS Architect.
3. Sauf mention contraire consentie par Oracle, tous les Services de support ACS Architect, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance. Les activités sur site impliqueront des dépenses de déplacement supplémentaires comme identifiées dans l'article 3.
4. Toutes les communications des Services de support ACS Architect sont en Anglais.
5. Tout le contenu d'habilitation est conçu, élaboré, livré et présenté en anglais, ou dans d'autres langues qui peuvent être mises à disposition par Oracle à sa seule discrétion.
6. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
7. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article 1.B.1 (sous la section « Services de support ACS Architect ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
8. Les Services de support ACS Architect décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support ACS Architect sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.

9. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites Web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
10. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support ACS Architect décrits à l'article 1 (Description des Services de support ACS Architect) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Frais

En plus des frais énoncés dans Votre formulaire d'estimation/de commande, Vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et débours liés à la prestation de tout Service de support ACS Architect sur place. Tous les frais facturés mensuellement en vertu des présentes sont dus et exigibles conformément aux modalités de paiement relatives à Votre formulaire d'estimation/de commande.

4. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service autorisé par mois (y compris toutes les Heures de Services supplémentaires achetées pour ledit mois) identifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de support ACS Architect que vous n'aurez pas utilisée au cours de ce mois sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article 1.B ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

5. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service de support ACS Architect par mois indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour un mois donné. Oracle Vous facturera ces Heures supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre formulaire d'estimation/de commande.

6. Interlocuteur principal

Vous acceptez de ne désigner qu'un (1) seul interlocuteur principal et trois (3) interlocuteurs secondaires qui travailleront avec Oracle pour faciliter la prestation des Services de support ACS Architect. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. Description des Services

A. **Audit ACS.** En complément des heures de Service indiquées dans votre commande de prestation de Services ACS tels que décrits à la section 1.B ci-dessous, Oracle procédera, si nécessaire, à un Audit ACS (tel que défini ci-dessous) de Votre instance Oracle NetSuite au cours du premier mois (« Période d'Audit ACS ») suivant le début des Services, le nombre d'heures nécessaires à la réalisation de cet audit étant laissé à la seule appréciation d'Oracle. L'Audit ACS peut comprendre une évaluation de Vos besoins commerciaux, la configuration actuelle, les solutions de tiers actuellement utilisées, les intégrations actuelles, les personnalisations actuelles, les volumes de transactions et les besoins non comblés par votre instance Oracle NetSuite actuelle (« Audit ACS »). Cet Audit ACS ne sera effectué que si Oracle le juge nécessaire et n'a pas encore procédé à un Audit ACS de Votre instance Oracle NetSuite.

B. **Services ACS.** Pendant toute la Durée du contrat (telle que définie dans Votre commande), Oracle Vous fournira, à hauteur du nombre d'heures de Service Advanced Customer Support (« ACS ») par trimestre (chaque trimestre comprenant 3 mois) indiqué dans Votre commande, pour l'un des Services de support premium suivants (« Services ») liés à Vos produits Oracle NetSuite Cloud.
   1. Résoudre les problèmes que Vous rencontrez dans le cadre des :
      a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
      b. Sites Web Oracle NetSuite Ecommerce et Points de Vente Oracle NetSuite.
   2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
   3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
   4. Fournir un soutien à la gestion des versions, c'est-à-dire informer des versions à venir et de leurs répercussions possibles sur Votre instance Oracle NetSuite.
   5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité et une exécution sous la forme d'une assistance dans l'un des domaines suivants :
      a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés (« KPI »).
      b. Recommander des changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité.
   6. Fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien et une exécution sous la forme d'une assistance dans l'un des domaines suivants :
      a. Modifications des flux de Vos processus opérationnels.
      b. Réalisation de toute intégration demandée.
      c. Importation des données.
   7. Fournir la maintenance du site Web, qui inclut de l'assistance pour l'un ou l'autre des aspects suivants :
      a. Création de nouvelles fonctionnalités de commerce électronique.
      b. Mises à jour des instances de sites Web.
      c. Fournir des scripts destinés aux boutiques en ligne.
      d. Fournir des pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
      e. Fournir de l'assistance « conçue pour la performance » (« BTP » ou Built-to-Perform) et d'autres formes d'assistance liée à la performance.
      f. Fournir des analyses d'optimisation de moteur de recherche (« SEO » ou Search Engine Optimization).
      g. Fournir des analyses de KPI.
      h. Fournir des examens de conception.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

8. Oracle désignera un responsable de la satisfaction des clients qui assurera la coordination et la gestion générales, de même que l'exécution par les ressources Oracle des demandes reçues de Votre part concernant les Services définis ci-dessus ; cependant, dans la mesure où toute demande individuelle de Votre part des services définis ci-dessus dépasse une durée estimée (à l'entière appréciation d'Oracle) de quarante (40) heures de service, lesdites demandes individuelles ne seront pas considérées comme admissibles pour une livraison par Oracle au titre de Votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est indispensable pour la prestation des Services définis dans Votre commande que vous mettiez à disposition et accordiez un accès en temps opportun aux locaux, aux installations, aux équipements, à l'assistance, à la coopération, aux informations exhaustives et exactes et aux données de Vos mandataires, agents et employés (collectivement, la « coopération »). Oracle n'engage aucune responsabilité pour les défaillances qui peuvent se produire pendant la prestation des Services si lesdites défaillances résultent de Votre manque de coopération.

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

A. Vos Obligations.

1. Obtenir les produits Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des Services prévus au titre de Votre commande, et conserver lesdits produits Oracle NetSuite Cloud et ce Support NetSuite pendant toute la durée des Services fournis au titre de Votre commande.
2. Fournir à Oracle un accès complet à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales pertinentes disposant des compétences et des connaissances suffisantes pour la prestation des Services.
3. Fournir, pour toutes les ressources Oracle exécutant des Services sur votre site, un espace de travail sûr et sain (p. ex., un espace de travail exempt de dangers reconnus qui causent, ou sont susceptibles de causer, la mort ou des blessures corporelles graves, un espace de travail équipé d'une ventilation adéquate, présentant des niveaux sonores acceptables et comportant des postes de travail ergonomiquement corrects, etc.).
4. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle puisse exécuter les Services.
5. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou aux environnements de développement partagés à ce qui est nécessaire pour qu'Oracle puisse exécuter les Services.
6. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
7. Vous êtes responsable de toutes les instances de bac à sable requises par Oracle.
8. Vous êtes responsable du test d'acceptation de l'utilisateur.
9. Vous êtes responsable de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation par Oracle des Services, les ressources Oracle ou tout matériel Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

11. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de Service trimestrielles autorisées pour l'exécution des Services.
12. Fournir à Oracle l'accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaire pour la prestation des Services.
13. Vous êtes responsable du paiement des frais de traitement de tiers et/ou de leurs services.
14. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics pour faciliter la collecte de données de site Web et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, si nécessaire, par l'entremise d'une interface de programmation d'application (API) de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de Tiers, telle que définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
15. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), l'ensemble du matériel ou des autres contenus qui seront intégrés par Oracle dans votre site Web dans le cadre des Services décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus.
16. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Audit ACS décrit dans la Description des Services ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le trimestre, telle que spécifiée dans Votre commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Audit ACS.

B. Hypothèses du Projet

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

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

3. Frais

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

4. Services inutilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par trimestre (y compris toutes les Heures Supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre de commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement, pour ce trimestre, toute partie des Services ou des heures de Service non utilisée au cours dudit trimestre, sans autre mesure requise de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez alors pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres, sur toute partie non utilisée des frais payés pour des heures de Service non utilisées pendant ce trimestre pour les Services. Pour qu'Oracle fournisse les Services définis dans la Description des Services ci-dessus après la Durée, Vous devez convenir avec Oracle d'une commande distincte pour lesdits Services.

Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel du dernier trimestre est calculé au prorata par Oracle.

5. Heures Supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné (« Heures Supplémentaires »). Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Prolongé indiqué dans Votre commande.

6. Interlocuteur principal

Vous acceptez de désigner un maximum de deux (2) contacts principaux qui collaboreront avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services. Les autres interlocuteurs que vous désignez peuvent contacter Oracle, et vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. Description des Services

A. **Audit ACS.** En plus des heures de Service indiquées dans votre commande pour la prestation des Services ACS tels que décrits à l'article 1. B ci-dessous, Oracle effectuera un Audit ACS (tel que défini ci-dessous) de votre instance Oracle NetSuite au cours des trois (3) premiers mois (« période d'Audit ACS ») suivant le début des Services, puis chaque année pendant la Durée du contrat, le nombre d'heures nécessaires à la réalisation de chaque Audit ACS étant laissé à la seule appréciation d'Oracle ; toutefois, Oracle ne fournira en aucun cas plus de vingt-cinq (25) heures supplémentaires par mois pendant la période d'Audit ACS. L'Audit ACS peut comprendre une évaluation de Vos besoins commerciaux, la configuration actuelle, les solutions de tiers actuellement utilisées, les intégrations actuelles, les personnalisations actuelles, les volumes de transactions et les besoins non comblés par votre instance Oracle NetSuite actuelle («Audit ACS »).

B. **Services ACS.** Pendant toute la Durée du contrat (telle que définie dans Votre commande), Oracle vous fournira, à hauteur du nombre d'heures de Service Advanced Customer Support (« ACS ») par mois spécifié dans Votre commande, pour l'un des services de support premium suivants (« Services ») liés à Vos produits Oracle NetSuite Cloud.

1. Résoudre les problèmes que Vous rencontrez dans le cadre des :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web Oracle NetSuite Ecommerce et Points de Vente Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Aider à gérer les versions, c'est-à-dire l'un des éléments suivants :
   a. Informer des versions à venir susceptibles d'avoir des répercussions sur Votre instance Oracle NetSuite.
   b. Conseils sur les capacités supplémentaires dont Vous pourriez tirer parti.
   c. Tests de régression de Votre instance Oracle NetSuite par rapport à la version ciblée.
5. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité et une exécution sous la forme d'une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés (« KPI »).
   b. Recommander des changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité.
   c. Gestion, maintenance et modification de Votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, de test et de mise en production.
6. Fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien et une exécution sous la forme d'une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifications des flux de Vos processus opérationnels.
   b. Réalisation de toute intégration demandée.
   c. Importation des données.
7. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent prendre la forme d'une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de référence et l'architecture des transactions de données ;
   b. Vous informer des répercussions possibles liées aux futures versions des produits Oracle NetSuite Cloud.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

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

8. Fournir la maintenance du site Web, qui inclut de l'assistance pour l'un ou l'autre des aspects suivants :
   a. Création de nouvelles fonctionnalités de commerce électronique.
   b. Mises à jour des instances de sites Web.
   c. Fournir des scripts destinés aux boutiques en ligne.
   d. Fournir des pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
   e. Fournir de l'assistance « conçue pour la performance » (« BTP » ou Built-to-Perform) et d'autres formes d'assistance liée à la performance.
   f. Fournir des analyses d'optimisation de moteur de recherche (« SEO » ou Search Engine Optimization).
   g. Examens des Indicateurs de rendement clés.
   h. Fournir des examens de conception.
9. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des Indicateurs de rendement clés (KPI) pour Vos instances de site Web NSE, notamment :
   a. Le trafic.
   b. Les transactions.
   c. Les revenus, et
   d. Le taux de conversion.
10. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de Votre site Web en termes de délais de chargement des pages. Les pages du site Web couvertes par ce rapport sont :
    a. La page d'accueil.
    b. La page des recherches.
    c. Les pages de catégories.
    d. Les pages des articles (pages de détail des produits).
    e. La page de règlement du panier.
    f. La page de connexion.
11. Fournir un accès auCustomer Learning Cloud Support Pass pour un (1) participant que Vous désignez pour chaque unité NetSuite ACS Optimize achetée. Vous pouvez changer chaque année le participant que Vous avez désigné. Vous pouvez consulter la description du service Customer Learning Cloud Support Pass sur https://www.netsuite.com/tos.
12. Donner accès aux formations publiques NetSuite à raison d'un (1) seul participant par formation pour chaque unité NetSuite ACS Optimize achetée. Pour chaque formation que Vous commandez et que Vous n'annulez pas par écrit avant le jour prévu pour le début de celle-ci, Vous reconnaissez et acceptez que le calcul des heures de Service au titre de votre commande pour cette formation programmée, indépendamment de la présence ou de la présence partielle de votre participant, s'effectuera comme suit : une (1) journée de formation ouverte au public pour un (1) participant représente deux (2) heures sur le contingent mensuel.
13. Si la quantité totale de NetSuite ACS Optimize achetée au cours de la Durée de Votre commande dépasse une (1) unité, Oracle vous fournira, pour chaque unité supplémentaire achetée, jusqu'à quarante (40) heures de Service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que Vous demandiez les services d'activation et qu'Oracle valide cette demande par écrit.
14. Désigner une équipe d'optimisation chargée de fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

15. Oracle désignera un responsable de la satisfaction des clients qui assurera la coordination et la gestion générales, de même que l'exécution par les ressources Oracle des demandes reçues de Votre part concernant les Services définis ci-dessus ; cependant, dans la mesure où toute demande individuelle de Votre part des services définis ci-dessus dépasse une durée estimée (à l'entière appréciation d'Oracle) de quarante (40) heures de service, lesdites demandes individuelles ne seront pas considérées comme admissibles pour une livraison par Oracle au titre de Votre commande.

2. Vos obligations et hypothèses relatives au projet

Vous reconnaissez qu'il est indispensable pour la prestation des Services définis dans Votre commande que vous mettiez à disposition et accordiez un accès en temps opportun aux locaux, aux installations, aux équipements, à l'assistance, à la coopération, aux informations exhaustives et exactes et aux données de Vos mandataires, agents et employés (collectivement, la « coopération »). Oracle n'engage aucune responsabilité pour les défaillances qui peuvent se produire pendant la prestation des Services si lesdites défaillances résultent de Votre manque de coopération.

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

A. Vos obligations

1. Obtenir les produits Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des Services prévus au titre de Votre commande, et conserver lesdits produits Oracle NetSuite Cloud et ce Support NetSuite pendant toute la durée des Services fournis au titre de Votre commande.
2. Fournir à Oracle un accès complet à toutes les ressources opérationnelles, techniques et commerciales pertinentes disposant des compétences et des connaissances suffisantes pour la prestation des Services.
3. Fournir, pour toutes les ressources Oracle exécutant des Services sur votre site, un espace de travail sûr et sain (p. ex., un espace de travail exempt de dangers reconnus qui causent, ou sont susceptibles de causer, la mort ou des blessures corporelles graves, un espace de travail équipé d'une ventilation adéquate, présentant des niveaux sonores acceptables et comportant des postes de travail ergonomiquement corrects, etc.).
4. Fournir tous les avis et obtenir tous les consentements nécessaires pour qu'Oracle puisse exécuter les Services.
5. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou aux environnements de développement partagés à ce qui est nécessaire pour qu'Oracle puisse exécuter les Services.
6. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
7. Vous êtes responsable de toutes les instances de bac à sable requises par Oracle.
8. Vous êtes responsable du test d'acceptation de l'utilisateur.
9. Vous êtes responsable de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation par Oracle des Services, les ressources Oracle ou tout matériel Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

11. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de Service mensuelles autorisées pour l'exécution des Services.
12. Fournir à Oracle l'accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaire pour la prestation des Services.
13. Vous êtes responsable du paiement des frais de traitement de tiers et/ou de leurs services.
14. Obtenir, si nécessaire, un compte Google Analytics et fournir à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics pour faciliter la collecte de données de site Web et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, si nécessaire, par l'entremise d'une interface de programmation d'application (API) de tiers acceptée par Oracle. Google Analytics est une application de Tiers, telle que définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
15. Fournir toutes les images (pour inclure les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), l'ensemble du matériel ou des autres contenus qui seront intégrés par Oracle dans votre site Web dans le cadre des Services décrits ci-dessus et obtenir toutes les licences appropriées pour ces images, matériels et contenus.
16. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Audit ACS décrit dans la Description des Services dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le mois tel que spécifié dans l'Article 1.A ci-dessus, vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Audit ACS.

B. Hypothèses du projet

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

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

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

3. Frais

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

4. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par mois (y compris toutes les Heures de Services Supplémentaires achetées pour ledit mois) identifié dans Votre commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement, pour ce mois, toute partie des Services ou des heures de Service non utilisée au cours dudit mois, sans autre mesure requise de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez alors pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres, sur toute partie non utilisée des frais payés pour des heures de Service non utilisées pendant ce mois pour les Services. Pour qu'Oracle fournisse les Services définis dans la Description des Services ci-dessus après la Durée, Vous devez convenir avec Oracle d'une commande distincte pour lesdits Services. De plus, en ce qui concerne uniquement l'Audit ACS tel que défini à l'article 1.A ci-dessus, toutes les heures mensuelles, dans la limite du nombre maximal d'heures autorisées chaque mois pendant la période d'Audit ACS, qui sont jugées par Oracle comme non nécessaires à la réalisation de l'Audit ACS, sont également automatiquement perdues chaque mois et ne donnent droit à aucun remboursement ni à aucun crédit pour des services supplémentaires ou autres.

5. Heures Supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par mois indiquée dans Votre commande pour un mois donné (« Heures supplémentaires »). Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Prolongé indiqué dans Votre commande.

6. Interlocuteur principal

Vous acceptez de désigner un maximum de trois (3) interlocuteurs principaux qui collaboreront avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services. Les autres interlocuteurs que vous désignez peuvent contacter Oracle, et vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

SERVICES DE SUPPORT PARTENAIRE

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

La présente Description de Service s'applique aux Clients qui achètent ce Service à compter du 15 juillet 2022. Si vous avez acheté ce service avant le 15 juillet 2022, la Description de Service NetSuite Advanced Partner Support figurant à la section du présent document intitulée « Descriptions de Services – Services ACS retirés » s'applique.

1. Description des Services de support

Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, Oracle Vous fournira, en tant que prestataire d'implémentation tiers de Services Oracle NetSuite Cloud, avec le nombre d'heure de Service APS par trimestre (chaque trimestre comprenant 3 mois) spécifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande pour Vous aider dans l'un des Services de support suivants liés aux Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients, instances de site Web Oracle NetSuite SuiteCommerce ou modules de Point de vente Oracle NetSuite (« Services Oracle NetSuite Cloud ») ; ces Services de support Vous sont fournis dans le seul but de Vous guider dans l'implémentation des Services Oracle NetSuite Cloud pour Vos clients :

A. Conseils de résolution des problèmes que Vos Client ont rencontrés dans l'un des cas suivants :
   1. Flux de travail, scripts, intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sites Web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite.
B. Fournir des conseils et/ou assister dans l'exécution d'activités de développement.
C. Fournir des conseils et/ou assister dans l'exécution de la configuration des applications.
D. Créer des rapports d'analyse de site Web reflétant une analyse cumulative continue des Indicateurs de rendement clés.
E. Conseils sur l'une des activités de gestion des versions suivantes :
   1. Conseils sur les versions futures, y compris les Notifications proactives de changement de fonctionnalité.
   2. Conseils sur le test de régression de l'instance de Service Oracle NetSuite Cloud de Vos clients par rapport à une version ciblée.
F. Conseils d'optimisation et de maintien qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Flux de processus métier de Vos clients.
   2. Intégration(s).
   3. Importation des données.
G. Conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.
   2. Stratégies de soutien, de maintien et de gestion des activités de développement, de test et de mise en production.
H. Conseils sur la maintenance du site Web qui peuvent consister en une assistance dans les domaines suivants :
   1. Introduction de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce.
   2. Mises à jour d'instance de site Web.
   3. Scripts destinés aux boutiques en ligne.
   4. Pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

5. Assistance liée aux performances.
6. Examens de référencement.

I. Lorsque plus d'une (1) unité d'APS est fournie, un responsable d'engagement partenaire Oracle (« responsable d'engagement ») sera désigné pour assurer la coordination et la gestion globales des Services de support stipulés dans l'article 1 ; à condition, toutefois, si une demandes individuelle de Votre part pour tout Service de support stipulé ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quinze (15) heures de Service, ladite demande individuelle ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre formulaire d'estimation/de commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support telle qu'indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations

1. Avant de Vous fournir des Services de support, vérifier que Vos clients obtiennent des Services Oracle NetSuite Cloud dans le cadre d'un contrat distinct, et gérer lesdits Services Oracle NetSuite Cloud, sans interruption, pendant la durée desdits Services de support qui Vous sont fournis.
2. Avant le début des Services, désigner et identifier une ressource de l'entreprise qui sera responsable de la coordination de Votre participation à ce projet et apporter un support continu pour Votre implémentation du Service Cloud.
   a. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire qui peut fournir à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales pertinentes avec des connaissances et compétences adéquates pour soutenir la prestation des Services ACS.
   b. Vous pouvez autoriser d'autres interlocuteurs que Vous désignez, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utiliseront les heures d'Examen et de Service de support.
3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support.
4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support.
5. Prendre les mesures commerciales raisonnables pour la facilitation du produit avant le début des Services de support Services pour un Service Oracle NetSuite Cloud spécifique, lorsque ladite facilitation est possible.
6. Lorsque les services sont fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place, comme l'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734).
7. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

8. Effectuer le Test d'acceptation par l'utilisateur et fournir une confirmation écrite à Oracle de l'achèvement du Test d'acceptation par l'utilisateur, dans un délai de deux (2) semaines consécutives.
9. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
11. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des Services de support.
12. Accorder à Oracle un accès utilisateur nécessaire à Vos systèmes à la prestation des Services de support.
13. Vous assurer que les licences numériques nécessaires sont acquises pour tout contenu numérique qu'ACS utilisera pour la prestation du service à Votre demande. Cela inclura, mais sans s'y limiter, des images, supports et autre contenu qu'Oracle intégrera sur Votre site Web.

B. Hypothèses du Projet

1. Oracle déterminera uniquement si les Services de support impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Sauf consentement mutuel sur site, tous les Services ACS, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance.
3. Toutes les documentations, présentations et communications du projet sont rédigées en anglais, ou dans d'autres langues disponibles, sur lesquelles les parties peuvent s'accorder par écrit.
4. Vous n'avez pas besoin que les consultants Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays, sauf autre accord mutuel pour prendre en charge les activités sur site.
5. Les Services de support décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
6. Les ressources Oracle ne peuvent pas exécuter, déployer du code, ou autrement apporter des modifications à Vos données dans les Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients.
7. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support décrits à l'article 1 (Description des Services de support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Services de support non utilisés

Le nombre maximum d'heures de Service autorisées (y compris les Heures de Service étendu) identifié dans Votre formulaire d'estimation/de commande doit être utilisé par Vous dans la durée spécifiée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de support que vous n'aurez pas utilisée sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre formulaire d'estimation/de commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service indiquée dans Votre formulaire d'estimation/de commande. Oracle Vous facturera ces Heures supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre formulaire d'estimation/de commande.

5. Interlocuteur principal

Vous acceptez de désigner un interlocuteur principal qui travaillera en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de support. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

OFFRES ACS RETIRÉES

NetSuite ACS Platform

1. Description des Services de support

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services ACS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande pour la prestation de l'un des Services de support ACS suivants liés à Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud.

A. Donner des conseils pour résoudre Vos problèmes de performances techniques liés aux flux de travail, aux scripts et aux intégrations.
B. Aider à résoudre les problèmes de performances techniques en se limitant aux points suivants :
    1. Modifications de Votre configuration existante (SuiteBuilder).
    2. Modifications de Vos flux de travail existants (SuiteFlow).
    3. Modifications de Vos scripts existants (SuiteScript).
    4. Modifications de Vos services Web existants (SuiteTalk).
C. Aider à gérer les versions dans l'un des domaines suivants :
    1. Prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur les performances.
    2. Conseils sur demande relatifs aux fonctionnalités supplémentaires d'une version dont Vous pourriez tirer parti.
    3. Tests de performance et d'évolutivité par rapport à une version ciblée.
D. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité dans les domaines suivants :
    1. Activités de développement.
    2. Utilisation et fonctionnalité des applications.
    3. Recommandations de changements.
    4. Activités de test et de mise en production.
    5. Intégration(s).
    6. Importation des données.
E. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes dans les domaines suivants :
    1. Définition du rôle d'Oracle dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.
    2. Collaborer avec Vous pour vous aider à identifier les éventuelles incidences des versions des produits de Services Oracle NetSuite Cloud.
    3. Apport de stratégies de maintient et de gestion des activités de développement, de test et de mise en production.
    4. Réalisation de migrations entre les instances de développement, de test et de production.
F. Désigner une équipe de support pour assurer la coordination et la gestion globales des demandes de support que Vous soumettez pour tout Service Oracle NetSuite Cloud.
G. Oracle désignera une équipe de plateforme Oracle et un responsable de plateforme chargés d'assurer la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de support ACS défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de support ACS défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quatre-vingt (80) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses de Projet

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support ACS telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

l'égard de l'exécution des Services de support ACS si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support ACS dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations
   1. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite au titre d'un contrat distinct avant le début des Services de support ACS dans le cadre de Votre commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite pendant toute la durée des Services de support ACS fournis dans le cadre de Votre commande applicable concernant les Services de support ACS.
   2. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de support ACS.
   3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS.
   4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS.
   5. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
   6. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
   7. Vous charger des UAT.
   8. Vous charger de la mise en œuvre de tout changement recommandé par Oracle.
   9. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
   10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support ACS, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
   11. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par mois autorisé pour la prestation des Services de support ACS.
   12. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de support ACS.
   13. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.

B. Hypothèses du Projet
   1. Oracle déterminera uniquement si les Services de support ACS impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
   2. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de support ACS.
   3. Tous les Services de support ACS sont effectués à distance.
   4. Toutes les communications des Services de support ACS sont en Anglais.
   5. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

6. Les Services de support ACS décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support ACS sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
7. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites Web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
8. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support ACS décrits à l'article 1 (Description des Services de support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
9. Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel du dernier trimestre est calculé au prorata par Oracle.

3. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service identifié par trimestre dans Votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de support ACS ou des heures de Service que vous n'aurez pas utilisées au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

4. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par mois indiquée dans Votre commande pour un mois donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre commande.

5. Interlocuteur principal

Vous acceptez de désigner des interlocuteurs principaux, au nombre de quatre (4) au maximum, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de support ACS. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

NetSuite ACS Advise

La présente Description de service s'applique aux Clients qui ont acheté ce Service avant le 15 juillet 2022.

Remarque à l'attention des clients : *vous reconnaissez par la présente que l'Article 1.A.8 ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de Services de Support ACS que Vous avez passées à compter du 27 septembre 2021.*

1. Description des Services de support

A. **Services de support ACS.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira le nombre d'heures de Service de support par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande, les heures pouvant être appliquées aux Services de support ACS Advise suivants liés à Votre Service Oracle NetSuite Cloud :

1. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
   a. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sites Web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite.
2. Fournir des conseils sur les activités de développement.
3. Fournir des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Aider à gérer les versions par la prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Service Oracle NetSuite Cloud.
5. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés.
   b. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité.
6. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   a. Modifications des flux de Vos processus métier.
   b. Réalisation de la (des) intégration(s) demandée(s).
   c. Importation des données.
7. Assurer la maintenance du site Web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
   a. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce.
   b. Mises à jour des instances de sites Web.
   c. Scripts destinés aux boutiques en ligne.
   d. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
   e. Assistance liée aux performances.
   f. Examens de stratégie de référencement.
   g. Examens des indicateurs de rendement clés.
   h. Examens de conception.
8. Sous réserve de Votre achat d'un ou plusieurs Services Oracle NetSuite Cloud répertoriés ci-dessous, fournir jusqu'à dix-huit (18) heures de Services de support d'intégration ACS de NetSuite, qui seront fournis en deçà et au-delà des heures de Service de support ACS Advise :
   a. Les heures de Services de support d'intégration de NetSuite doivent être utilisées par Vous dans les six (6) mois suivant l'achat des Services Cloud Oracle NetSuite suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions :
         1) Starter Cloud Service.
         2) Starter Products Cloud Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

3) Starter Services Cloud Service.
4) Social Impact Starter Cloud Service.

b. Les heures de Services de support d'intégration de NetSuite doivent être utilisées par Vous dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :
   i. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

9. Oracle assurera la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de support ACS Advise défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de support ACS Advise défini ci-dessus dépasse une durée estimée de quinze (15) heures de Service, comme déterminé à la seule discrétion d'Oracle, ladite demande individuelle ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses de Projet

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support ACS Advise telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle n'est pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support ACS Advise si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support ACS Advise dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations
1. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud avant le début des Services de Support ACS Advise dans le cadre de Vos commandes et maintenir lesdites commandes de Services Oracle NetSuite Cloud pendant toute la durée des Services de Support ACS Advise fournis dans le cadre de Votre commande applicable pour les Services de support ACS.
2. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de support ACS Advise.
3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Advise.
4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support ACS Advise.
5. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
6. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
7. Vous charger des UAT.
8. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
9. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support ACS, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

10. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des Services de support ACS Advise.
11. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de support ACS Advise.
12. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
13. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site Web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle. Google Analytics est une Application de Tiers, telle que définie dans la Convention sur les services d'abonnement.
14. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de support ACS Advise décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.

B. Hypothèses du Projet
1. Oracle déterminera uniquement si les Services de support ACS Advise impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans une instance de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
2. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de support ACS Advise.
3. Tous les Services de support ACS Advise seront effectués à distance.
4. Toutes les communications des Services de support ACS Advise sont en Anglais.
5. Les consultants d'Oracle NetSuite ne doivent pas nécessairement travailler en dehors des heures de travail habituelles du pays.
6. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article 1.A.1 (sous la section « Services de support ACS Advise »") sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
7. Les Services de support ACS Advise décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support ACS Advise sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
8. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites Web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
9. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support ACS Advise décrits à l'article 1 (Description des Services de support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
10. Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel du dernier trimestre est calculé au prorata par Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

3. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par trimestre (y compris toutes les Heures de Services supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre de commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de support ACS Advise que vous n'aurez pas utilisée au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

4. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre commande.

5. Interlocuteur principal

Vous acceptez de ne désigner qu'un (1) seul interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire qui travailleront avec Oracle pour faciliter la prestation des Services de support ACS Advise pour Votre compte. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que les échanges et les rencontres entre Oracle et ces interlocuteurs soient comptabilisés dans Vos heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

NetSuite Advanced Partner Support

La présente Description de service s'applique aux Clients qui ont acheté ce Service avant le 15 juillet 2022.

1. Description des Services de support

Pendant toute la Durée de Votre formulaire de commande, Oracle Vous fournira, en tant que prestataire d'implémentation tiers de Services Oracle NetSuite Cloud, avec le nombre d'heures de Service APS par trimestre (chaque trimestre comprenant 3 mois) spécifié dans Votre formulaire de commande pour Vous aider dans l'un des Services de support suivants liés aux Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients, instances de site Web Oracle NetSuite SuiteCommerce ou modules de Point de vente Oracle NetSuite (« Services Oracle NetSuite Cloud ») ; ces Services de support Vous sont fournis dans le seul but de Vous guider dans l'implémentation des Services Oracle NetSuite Cloud pour Vos clients :

A. Conseils de résolution des problèmes que Vos Client ont rencontrés dans l'un des cas suivants :
   1. Flux de travail, scripts, intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sites Web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite.
B. Conseils sur les activités de développement.
C. Conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
D. Conseils en matière de performance et d'évolutivité.
E. Conseils sur l'une des activités de gestion des versions suivantes :
   1. Conseils sur les versions futures, y compris les Notifications proactives de changement de fonctionnalité.
   2. Conseils sur le test de régression de l'instance de Service Oracle NetSuite Cloud de Vos clients par rapport à une version ciblée.
F. Conseils d'optimisation et de maintien qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Flux de processus métier de Vos clients.
   2. Intégration(s).
   3. Importation des données.
G. Conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
   1. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans une instance de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données.
   2. Stratégies de soutien, de maintien et de gestion des activités de développement, de test et de mise en production.
H. Conseils sur la maintenance du site Web qui peuvent consister en une assistance dans les domaines suivants :
   1. Introduction de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce.
   2. Mises à jour d'instance de site Web.
   3. Scripts destinés aux boutiques en ligne.
   4. Pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page.
   5. Assistance liée aux performances.
   6. Examens de référencement.
I. Désigner un responsable d'engagement partenaire Oracle (« responsable d'engagement ») qui assurera la coordination et la gestion globales des Services de support stipulés dans l'article 1 ; à condition, toutefois, si une demandes individuelle de Votre part pour tout Service de support stipulé ci-dessus

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quinze (15) heures de Service, ladite demande individuelle ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

2. Vos Obligations et Hypothèses de Projet

Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de support telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de support si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de support dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

A. Vos Obligations
   1. Avant de Vous fournir des Services de support, vérifier que Vos clients obtiennent des Services Oracle NetSuite Cloud dans le cadre d'un contrat distinct, et gérer lesdits Services Oracle NetSuite Cloud, sans interruption, pendant la durée desdits Services de support qui Vous sont fournis.
   2. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de support.
   3. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support.
   4. Limiter l'accès d'Oracle à toute instance de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de support.
   5. Prendre les mesures commerciales raisonnables pour la facilitation du produit avant le début des Services de support Services pour un Service Oracle NetSuite Cloud spécifique, lorsque ladite facilitation est possible.
   6. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
   7. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
   8. Vous charger des UAT.
   9. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
   10. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de support, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
   11. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des Services de support.
   12. Accorder à Oracle un accès en lecture seule aux systèmes de Votre client nécessaires à la prestation des Services de support.
   13. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé en lecture seule au compte Google Analytics de Vos clients.

B. Hypothèses du Projet
   1. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de support.

2. Tous les Services de support sont effectués à distance.
3. Toutes les communications des Services de support sont en Anglais.
4. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
5. Les Services de support décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de support sur tout navigateur Web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
6. Les ressources Oracle ne peuvent pas exécuter, déployer du code, ou autrement apporter des modifications à Vos données dans les Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients.
7. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de support décrits à l'article 1 (Description des Services de support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

3. Services de support non utilisés

Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par trimestre (y compris toutes les Heures supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre de commande au cours de ce trimestre. Toute partie des Services de support non utilisée au cours dudit trimestre sera automatiquement perdue par Vous pour ce trimestre, sans autre mesure requise de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez alors pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres, sur toute partie non utilisée des frais payés pour des heures de Service non utilisées pendant ce trimestre pour les Services de support. Pour qu'Oracle fournisse les Services de support stipulés dans la Description de Services de support ci-dessus après la Durée de Votre commande, Oracle et Vous devez le consentir mutuellement dans une commande distincte de tels Services de support.

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

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.

4. Heures supplémentaires

Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux horaire supplémentaire indiqué dans Votre commande.

5. Interlocuteur principal

Vous acceptez de désigner un interlocuteur principal qui travaillera en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de support. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Tous droits réservés.