ORACLE

Oracle NetSuite
ACS Service Descriptions

発効日：2026 年 9 月 15 日

目次

目次 2
メトリック 3
用語集 3
ACRONYM KEY 3
NetSuite オンボーディング・サポート・サービス 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
ACS サービス 6
6806 - NetSuite ACS Advise、 6990 - NetSuite ACS Monitor 36、 6991 - NetSuite ACS Optimize 20、および 6992 - NetSuite ACS Architect 40. 6
延長サービス 13
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service、 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service、および 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service 13
ACS サービス - 新規販売又は更新なし 14
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 14
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 19
6258 - NetSuite ACS Architect 30 24
6256 - NetSuite ACS Monitor 29
6257 – NetSuite ACS Optimize 33
Partner Support Services 38
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 38
廃番済み ACS サービス 42
NetSuite ACS Platform 42
NetSuite ACS Advise 45
NetSuite Advanced Partner Support 49

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

メトリック

注：本Service Descriptionで使用される大文字表記の用語は、本契約で定義された意味を有するものとします。「あなた」及び「あなたの」は「お客様」と同じ意味を有します。

用語集

「**ACSレビュー**」とは、お客様のビジネス・ニーズ、現在の構成、現在使用されている第三者ソリューション、現在の統合、現在のカスタマイズ、トランザクション・ボリューム及び顕著なニーズについての評価であって、お客様のニーズを満たすためのACSの最適な使用場所を特定するためのものをいいます。

「**Advanced Customer Support**」又は「**ACS**」とは、ハンズオンでの製品ガイダンス、構成、サポート及び継続的な最適化をクラウド・サービスに提供するサブスクリプション・サービスをいいます。

「**Advanced Partner Support**」又は「**APS**」とは、NetSuite パートナーに提供されるサブスクリプション・サービスであって、エンドユーザーへのサポート提供についてパートナーの助けとなる機能上及び技術上の支援を NetSuite パートナーに提供するものをいいます。

「**Bring Your Own Large Language Model**」又は「**BYO LLM**」とは、お客様が提供する、NetSuite AI Connector Service と互換性のある大規模言語モデルをいいます。

「**延長時間**」とは、該当の Service Descriptions の一部として提供される時間の超過時間数をいいます。

「**NetSuiteオンボーディング・サポート・サービス**」とは、新規顧客が特定のクラウド・サービスを理解しやすいように設計された一連の活動及びエクササイズをいいます。NetSuite オンボーディング・サポート・サービスには、次の項目が含まれますが、これらに限定されません。ステップ・バイ・ステップのエクササイズ、顧客主導のウォークスルー、及び ACS チームによる追加的な構造化チェックイン。

「**Search Engine Optimization**」又は「**SEO**」とは、検索エンジンから Web サイト又は Web ページへの Web サイト・トラフィックの品質及び量を改善するプロセスをいいます。

「**ユーザー受入テスト**」とは、仕様書の要件が満たされているか否かを判断するためにユーザーにより実施されるテストをいいます。

ACRONYM KEY

「**API**」とは、アプリケーション・プログラミング・インターフェースをいいます。

「**KPI**」とは、主要業績評価指標をいいます。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

NETSUITE オンボーディング・サポート・サービス

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. NetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの内容

オラクルは、最大18時間のNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスを提供します。NetSuiteオンボーディング・サポート・サービス時間は、以下のクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の見積書／注文書の有効期間を超えることはできません。

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

2. お客様の義務及び前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の見積書／注文書に記載されたサービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様の見積書／注文書に基づくNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの開始までにクラウド・サービスを取得したうえで、お客様における該当の見積書／注文書に基づき提供されるNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの期間にわたり当該クラウド・サービスを維持すること。
2. NetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
3. オラクルによるNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについても、撮影又は記録を行わないこと。お客様は、オラクルによるセッションの記録を個別にリクエストできますが、当該記録の取得にはオラクルによる事前の承認が必要です。

B. プロジェクトの前提条件

1. ACSサービスをご購入の場合、本サービスはご利用いただけません。
2. オラクルのコンサルタントが、お客様のOracle NetSuiteインスタンスに直接アクセスすることはありません。
3. すべてのプロジェクト文書、プレゼンテーション、プロジェクトにおけるやり取りは英語、又は当事者が書面で合意するその他の使用可能な言語で作成されます。
4. お客様は、コンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

5. オラクルの要員は、単一のプロジェクトに専任ではなく、さまざまなお客様の多数のプロジェクトに関与しています。オラクルは単独の裁量にて、要員の割り当てを決定します。
6. いずれのNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスも、リモートで実施されます。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

ACS サービス

以下の ACS Service Description は、次の SKU に適用されます。

6806 - NetSuite ACS Advise、
6990 - NetSuite ACS Monitor 36、
6991 - NetSuite ACS Optimize 20、及び
6992 - NetSuite ACS Architect 40.

1. サポート対象製品

A. ACS サービスは、すべてのクラウド・サービスに適用されるとは限りません。 ACS がサポートするクラウド・サービスの一覧は、リクエストに応じて提供されます。

2. ACS レビュー

A. 下記第 C 条に記載の ACS サービスに加えて、オラクルは、お客様の Oracle NetSuite インスタンスについて ACS レビューを実施します。オラクルは、以下のスケジュールに従って ACS レビューを実施します。（a）ACS Monitor に関しては、お客様の見積書／注文書の署名日から 1 か月以内に最初の ACS レビューを開始します。（b）ACS Optimize 及び ACS Architect に関しては、オラクルは、お客様の見積書／注文書の署名日から 3 か月以内に最初の ACS レビューを開始します。本期間中に実施される各 ACS レビューは、下表に定める関連する ACS サービスに指定されたレビュー時間数を超えないものとします。

番号	ACS サービス	品目	指定されたレビュー時間
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. オラクルは、お客様の見積書／注文書の有効期間中（以下、「ACS レビュー期間」といいます）、12 か月ごとに ACS レビューを実施します。割り当てられたレビュー時間は、お客様の注文に記載された開始日、及び開始日以降 1 年経過するごとにリセットされます。疑義を避けるために付言しますが、最初の契約期間が 12 か月未満であっても、お客様は前述の ACS レビューを受ける権利を有します。

C. ACS レビュー時間は、要件分析、ギャップ分析、性能分析、システム・インベントリ、要件トレーサビリティ・マトリックス及び／又はソリューションにのみ使用できます。お客様の見積書／注文書の有効期間中、オラクルは、この Oracle NetSuite ACS Service Descriptions 文書に記載されているお客様のクラウド・サービスに関連する ACS サービスのいずれかについて、お客様の見積書／注文書にて特定されている月ごとの ACS 時間数を上限として、お客様に提供します。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

D. オラクルは、各ACSレビューの実施に必要な時間数を単独の裁量で決定するものとします。ACSレビューに、見積書／注文書に記載されている ACS レビュー時間数を超える時間が必要な場合、その ACS レビュー時間は ACS 時間から再配分されるか、延長サービス・パック又は延長時間を介して購入することができます。

E. ACSレビューの完了に必要なACSレビュー時間数が、お客様の見積書／注文書に記載されたACSレビュー時間数より少ない場合、未使用の ACS レビュー時間数は自動的に失効し、お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サ ービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

3. ACS時間（別段の定めがない限り、ここに記載されているすべてのACSサービスに適用されます）

A. 上記に定める ACS サービスに対するお客様からの個別リクエストが、お客様の見積書／注文書に指定された見積時間（オラクルが単独で決定する）を超える場合、かかる個別リクエストは、お客様の見積書／注文書に基づくオラクルによる引渡しの対象とはみなされません。

B. 開発活動に関するガイダンスを提供すること、及び／又は実行を支援すること。

C. アプリケーションの構成に関するガイダンスを提供すること、及び／又は実行を支援すること。

D. 今後のリリースに関する情報を提供すること。

E. お客様の Oracle NetSuite インスタンスへの潜在的な影響について説明すること。

F. お客様の Oracle NetSuite インスタンスで活用できる新機能又は拡張機能に関するガイダンスを提供すること。

G. お客様からリクエストされた新しいリリースに対する、お客様の Oracle NetSuite インスタンスの既存プロセスをテストすること。

H. 要件、設計、構成、技術的なコンポーネントのレビューとガイダンスを提供すること。

I. KPI の累積分析を反映した Web サイト分析レポートを作成すること。

J. Oracle NetSuite インスタンスのデータ、システム設計、構成、パフォーマンスのリスクを含むレポートを作成すること。当該レポートは、改善分野の分析、洞察、推奨事項を強調するものです。

K. コア製品の問題及び制限に対応するため、カスタマイズ及び代替ソリューションに関連する修正を作成、構成、及び展開します。

L. お客様の要請に応じて、ビジネス要件を満たすためのカスタマイズ及び統合用コードを作成し、展開します。

M. ユニットのテストを含むがこれに限定されない、製品テストを支援及び／又は実施すること。

N. 指定された BYO LLM と、お客様の既存の Oracle NetSuite インスタンスとの接続を構成又は変更します。

O. 人工知能用プロンプト（「AI プロンプト」）の作成、及び AI プロンプトライブラリの作成に関するガイダンスの提供を含むプロンプト・エンジニアリングを実施し、合意に従って以下の支援を提供します。

1. お客様と協力して、推奨される NetSuite Model Context Protocol（「MCP」）ツールにルーティングされる AI プロンプトを作成します。
2. お客様の NetSuite の構成、カスタマイズ、及びビジネス目標に基づいて、AI プロンプト及び指示をテストし、改良します。
3. エンドユーザーが定義された基準に照らしてテスト及び評価し、再利用可能な AI プロンプトを共有する方法に関する文書又は手順を作成します。
4. ACS 期間（下記第 3.Q 項に定義）中、お客様の指示に従って AI プロンプトを更新します。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

P. データ及び AI 出力の検証をレビューし、合意に従ってアップストリームデータを調整するとともに、以下を実施します。
   1. AI が生成した出力をレビューし、お客様の既存の Oracle NetSuite インスタンスの構成と整合していることを確認します。
   2. お客様の連携済み NetSuite データに対する変更（例：保存検索、ロール、レポート）について、可能な更新又は変更に関するガイダンスを提供します。

Q. *[NetSuite ACS Monitor のみ]* お客様は年間 30 時間を上限とした、モジュールのアクティベーションを受け取ります。当該モジュールのアクティベーション時間は、お客様の見積書／注文書に記載の開始日及び、開始日以降 1 年経過するごとにリセットされます（以下、「ACS 期間」といいます）。お客様のモジュール・アクティベーション時間は、ACS 期間内に使用されなければならず、ACS 期間の終了時に失効します。未使用の時間は返金対象とはならず、当該 ACS 期間の終了時に失効します。

R. *[NetSuite ACS Monitor のみ]* アクティベーション時に、お客様には、アクティベーション可能なモジュールの標準リストが表示されます。

S. 以下のいずれかの支援により構成される最適化及び維持に関するガイダンスを提供すること。
   1. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
   2. Oracle NetSuite SuiteCloud のワークフロー、スクリプト及び統合。
   3. データ・インポート活動。

T. *[NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize のみ]* 以下のいずれかについてのお客様を支援する、技術及び機能システム・アーキテクチャー関するガイダンスを提供すること。
   1. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション・インスタンスにおける Oracle NetSuite 製品の役割を定義すること。これには、マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
   2. 開発、テスト及びリリース活動の最適化を目的としてお客様の Oracle NetSuite インスタンスのサポート、維持及び管理のための戦略を提示すること。
   3. お客様と連携することにより、Oracle NetSuite 製品、クラウド・サービス、製品リリースの潜在的な影響の特定を支援すること。
   4. 開発、テスト及び本番インスタンスの間における変更の移行を実施すること。

4. お客様の義務及び前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の見積書／注文書に記載された ACS サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じた ACS サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによる ACS サービスの実施能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

A. お客様の義務

1. ACS サービスの開始までに、お客様の Oracle NetSuite インスタンスに対するお客様の ACS サービスの提供について、お客様の参加を調整し、継続的なサポートを提供する責任を負う事業部門の要員を指定し、特定すること。
   a. お客様は、ACS サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員へのアクセス手段として、オラクルに対する窓口主担当者 1 名及び窓口副担当者 1 名を指名する旨に、同意します。
   b. お客様は、追加の指定連絡先を承認し、かかる窓口担当者がレビュー及びサポート・サービス時間を利用することに同意するものとします。
2. 年次の ACS レビューと継続的サポートを推進する定期的なステータス・ミーティングに出席すること。
3. 上記の「ACS サービスの内容」に記載されている ACS レビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間が、お客様の見積書／注文書に示されている四半期に割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、延長サービス時間の購入を承認すること。
4. 構成及び検証中にユーザー・フィードバックを提供すること。
5. プロジェクト期間中、必要に応じてオラクルの質問に回答し、業務上の意思決定などを提供すること。
6. オラクルによる本サービスの完了後、お客様のユーザーに継続的なサポートを提供すること。
7. ACS サービスの開始前に、既存の手順書及び業務手順書がオラクルに提供されていることを確認すること。
8. オラクルからお客様に提供された文書に不完全な情報がある場合は、5 営業日以内にオラクルに通知すること。
9. 連続する 2 週間以内に、ユーザー受入テストを完了し、ユーザー受入テスト完了の確認書をオラクルに提出すること。
10. ユーザー受入テスト中に発生した問題を特定し、文書化して提起すること。
11. お客様に割り当てられたユーザー受入テストの問題を解決すること。
12. お客様の見積書／注文書に基づく ACS サービスの開始までにクラウド・サービスを取得したうえで、お客様における該当の見積書／注文書に基づき提供される ACS サービスの有効期間にわたり当該クラウド・サービスを維持すること。
13. システムのアップデートを維持し、Oracle NetSuite インスタンスのサポート対象バージョンを順守すること。
14. Oracle NetSuite インスタンスの稼動後のメンテナンスとサポートに責任を負うこと。
15. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
16. テスト・ケースとテスト計画の準備と実行、テスト結果のレビュー、最終的なユーザー受入テストのサインオフを含む、システム・レビューのすべての側面の計画、実行、管理に責任を負うこと。
17. サンドボックスでリクエストされた変更を検証し、それらの変更が本番環境に移行されたことを確認する責任を負うこと。
18. クラウド・サービスに関するトレーニングをユーザーに提供する責任を負うこと。
19. NetSuite 第三者アプリケーションに関するガイダンス及び推奨を提供するために、ACS サービスの月次サポート時間を使用する場合は、オラクルに通知する責任を負うこと。
20. オラクルの裁量により、オラクルは、ACS サービスの対象であるクラウド・サービスとやり取りする可能性のある第三者アプリケーションのお客様レビューに関してお客様を支援する場合があります。ただし、お客様は、（i）オラクルがお客様に代わってかかる支援を提供するため

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

に必要な適切なライセンス権を取得する必要があること、（ii）第三者アプリケーションのプロバイダーが発行する製品及びその他の文書を独自に入手し、レビューすること、(iii) オラクルは、第三者アプリケーションに関する特定の知識、専門知識、又は経験を有しないこと、及び（iv）これに反する記述又は解釈にかかわらず、オラクルが提供するかかる支援は、いかなる種類の保証も伴わずに提供されることを認め、同意するものとします。

21. お客様のリクエストに応じて、オラクルが ACS サービスの提供のために使用するデジタル・コンテンツについて、必要なデジタル・ライセンスが取得されていることを確認すること。これには、オラクルがお客様の Web サイトに統合する画像、提供物及びその他のコンテンツが含まれますが、これらに限定されません。
22. お客様の要員及び／又はお客様の第三者要員に起因するあらゆる不備又は遅延、及びその結果生じる予定されたスケジュール、作業成果、関連するサービス料金への影響について責任を負うこと。
23. ACS サービスの実施に必要なお客様のシステムについてのユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
24. お客様は、オラクルに個人情報へのアクセスを提供しないこと。
25. ACS サービスを履行するために必要な通知を行い、必要な同意を取得する責任を負うものとします。これには、個人情報の処理又は移転に関する通知及び必要な同意が含まれますが、これらに限定されません。
26. オラクルからの通知を受けたら、お客様のシステムから ACS 要員のユーザー・アクセスを削除する責任を負うこと。オラクルは、ACS サービス要員がお客様のアカウントで作業するように指定されなくなった場合、お客様に通知するために合理的な努力を払います。
27. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、ACS サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
28. ACS サービス・ケースについての管理、優先順位付け及び連絡について責任を負うこと。
29. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
30. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられているサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
31. お客様の適用される法的及び規制上の義務を遵守するために必要とみなされる、必要なプライバシー及びデータ・セキュリティ・プロセス要件をオラクルに提供する責任を負うこと。
32. オラクルによる ACS サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影及び記録のいずれも行わないこと。お客様は、オラクルによるセッションの記録を個別にリクエストできます。当該記録の取得にはオラクルによる事前の承認が必要です。
33. お客様の第三者要員を含むお客様の要員に起因するあらゆる不備又は遅延、及びその結果生じる予定されたスケジュール、作業成果、関連するサービス料金への影響について責任を負うこと。
34. *[NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect のみ]* お客様の見積書／注文書に基づく ACS Optimize 及び ACS Architect サポート・サービスの開始までに、別途契約の下で NetSuite Premium Support を取得したうえで、お客様における該当の見積書／注文書に基づき提供される ACS サービスの期間にわたり当該 NetSuite Premium Support を維持すること。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

B. 追加条件：人工知能（「AI」）

1. お客様は、(i) BYO LLM に関連する ACS サービスの開始前に、BYO LLM のライセンス（NetSuite チームが ACS サービスを実施するために必要なライセンスを含む）を取得すること、(ii) お客様の BYO LLM をお客様の NetSuite 本番インスタンスと連携すること、及び (iii) ACS サービスを実施する NetSuite チームがお客様に代わって BYO LLM に適切にアクセスできるようにすることについて責任を負います。お客様は、ACS サービスを実施する NetSuite チームが、お客様に代わって NetSuite Cloud Service 及び BYO LLM にアクセスする際、お客様のユーザーとみなされることを確認し、これに同意するものとします。
2. お客様は、BYO LLM が NetSuite AI Connector Service と互換性を有することを確認する責任を負います。
3. お客様は、お客様の NetSuite Cloud Service のインスタンスへの接続を構成する前に、BYO LLM が提供する、適用される第三者との契約及び利用条件（「BYO LLM 条件」）を読み、確認し、これに同意する責任を負います。
4. お客様は、お客様が指定した担当者が、お客様に代わって BYO LLM 条件に同意する権限を有し、お客様の NetSuite 本番インスタンスを BYO LLM に接続するための管理者権限を有し、かつ BYO LLM をお客様の NetSuite 本番インスタンスに接続するために必要な手順を実行することを確実にするものとします。
5. お客様は、お客様及びお客様のユーザーによる BYO LLM とその出力の使用について責任を負います。お客様は、お客様及びお客様のユーザーが、(1) BYO LLM 条件及びそのすべての更新を含む、BYO LLM プロバイダーのすべての適正利用ポリシー、(2) AI プロンプト、BYO LLM、及び出力の使用に適用されるすべての法令、並びに (3) お客様の基準に基づき、お客様の機密情報、AI プロンプト、及び BYO LLM の責任ある使用を規定する、お客様のすべてのポリシー及び手順を遵守することを確実にする責任を負います。
6. お客様は、お客様及びお客様のユーザーが、(1) お客様のビジネス目標を達成するための AI プロンプトの使用方法に関するトレーニングを受けること、(2) 外部 LLM のリスク及び安全に使用するためのベストプラクティスに関するトレーニングを受けること、並びに (3) すべての AI プロンプト及び BYO LLM によって生成された出力を確認し、使用前に BYO LLM 及び出力の正確性と適切性を独自に検証することを行うようにすることについて、全責任を負います。
7. お客様は、ACS サービスにおいて、AI プロンプト若しくは BYO LLM（又はその他の AI モデル若しくはシステム）を、(1) 適用法令に準拠しない方法、又は (2) 適用法令に基づき「高リスク」に分類される、若しくは合理的にその可能性が高い方法のいずれかに該当する方法で使用することはなく、また、そのような使用に関して、お客様のユーザー又は第三者（ACS サービスを提供するオラクルの要員を含む）に指示しないことに同意するものとします。ただし、両当事者間で書面により別途合意した場合を除きます。
8. BYO LLM は、お客様の NetSuite Cloud Services に適用されるお客様の NetSuite 契約に基づくサードパーティ・アプリケーションです。お客様は、BYO LLM プロバイダーが定める BYO LLM へのアクセス条件及び利用条件に同意し、これを遵守する責任を負います。お客様とオラクルとの関係において、BYO LLM、AI プロンプト、及び出力は、「現状有姿」かつ「提供可能な範囲」で提供されるものとし、オラクルは、BYO LLM、AI プロンプト、及び出力に起因し、又はこれらに関連するすべての保証、補償、及び責任を否認します。
9. お客様は、AI プロンプトを使用できるようにするために必要な数量のトークンを、オラクル（BYO LLM がオラクルの生成 AI サービスである場合）又はサードパーティ BYO LLM プロバイダーから別途購入しなければなりません。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

C. 前提条件

1. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発環境において構成、開発及び／又はテストを伴う ACS サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
2. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストが ACS サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
3. すべてのプロジェクト文書、プレゼンテーション、プロジェクトにおけるやり取りは英語、又は当事者が書面で合意するその他の使用可能な言語で作成されます。
4. オンサイトでの活動をサポートするために事前に相互に合意した場合を除き、お客様は、コンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
5. 上記第 A 条（ACS サービスの内容）に記載の ACS サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及び Oracle NetSuite ケース管理ツールとなります。
6. いずれの ACS サービスも、リモートで実施されます。ただし、お客様のリクエストに応じてオラクルは単独の裁量により、プロフェッショナル・サービス期間中、ACS サービスを提供するためにオンサイト訪問の実施に同意します。お客様は、オンサイトでの ACS サービスの提供に関連してオラクルが負担した出張費及び実費を支払う旨について、同意します。
7. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルの H-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
8. 最低 1 名のオラクル要員が、お客様に全体的な調整、管理、及び業務執行を提供します。
9. オラクルは、ACS 要員がプロジェクトを完了するために要する時間を含め、プロジェクトが ACS 要求タスクの制限を満たしているかどうかを単独の裁量で判断します。
10. オラクルの要員は、単一のプロジェクトに専任ではなく、さまざまなお客様の多数のプロジェクトに関与しています。オラクルは単独の裁量にて、要員の割り当てを決定します。
11. オラクルは、第三者アプリケーションの設定、更新、開発及び／又はテストについて一切責任を負いません。
12. Oracle NetSuite インスタンスへのアクセスは、ACS 要員に特別に割り当てられた Oracle ログイン認証情報によってのみ行われます。
13. *[NetSuite ACS Monitor のみ]* 四半期に満たない期間については、サービス時間数の比例配分がなされます。

5. ACS 時間の未使用分

お客様の見積書／注文書に記載された許容 ACS 時間数（延長サービス時間を含む）の上限は、お客様の見積書／注文書に記載された特定時間内に、お客様によって使用されなければなりません。ACS 時間のうち使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

延長サービス

以下の ACS Service Description は、次の SKU に適用されます。

6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service、
6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service、及び
6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service

1. *[NetSuite ACS Monitor/ NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* 延長サービス

番号	ACS 延長サービス	品目#	割り当て時間
1	NetSuite ACS Monitor 延長サービス	6492	四半期ごとに 3 時間
2	NetSuite ACS Optimize 延長サービス	6493	月ごとに 5 時間
3	NetSuite ACS Architect 延長サービス	6494	月ごとに 10 時間

見積書／注文書の有効期間中、残りの契約期間中にサービス時間を追加する必要がある場合は、延長サービス時間を購入できます。オラクルは、ACS Monitor、ACS Optimize 又は ACS Architect サービスのいずれかに適用するために、お客様の見積書／注文書で指定された ACS 延長サービス時間数をお客様に提供します。ACS 延長サービスには、NetSuite ACS サービス用の有効な見積書／注文書が必要です。この ACS 延長サービスの下で提供される時間は、お客様が注文した関連する NetSuite ACS サービスを補完するものであり、上掲の表に概説される割り当ての終了と同時に、NetSuite ACS サービスに関するお客様の見積書／注文書の条件に従って終了するものとします。時間は、上掲の表に記載されている期間（月又は四半期）内に使用されなければなりません。延長サービス時間の未使用分は自動的に失効し、払い戻しやクレジットを受領することはできません。

お客様の見積書／注文書の有効期間中、両当事者は、お客様の見積書／注文書にて示された ACS 時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、当該延長サービスの料金を、お客様の見積書に記載された料金で、後払いによりお客様に請求します。

2. その他の条件

お客様は、NetSuite AC サービスのお客様の見積書／注文書に記載されたすべての条件が、第D条（お客様の義務及び前提条件）、第E条（ACS時間の未使用分）、及び第F条（延長時間）を含め、本書に完全に記載されているものとして、関連するNetSuite ACS延長サービスに関して同意するものとします。

次の定めについては、第D条（お客様の義務及び前提条件）に追加される場合に限り、ACS Monitor延長サービス、ACS Optimize 延長サービス、又はACS Architect延長サービスに関するお客様の見積書／注文書の追加的な義務として取り扱われるもののとします。すなわち、お客様は、NetSuite ACS Monitor、NetSuite ACS Optimize又はNetSuite ACS Architectの見積書／注文書については、お客様の見積書／注文書に基づくそれぞれの延長時間の開始前に提出し、オラクルはこれを受諾しなければならず、お客様は、関連するACS延長サービスの見積書／注文書の有効期間中、NetSuite ACS Monitor、NetSuite ACS Optimize又はNetSuite ACS Architectの見積書／注文書を維持するものとします。

ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

ACS サービス - 新規販売又は更新なし

以下の **ACS Service Description** は、次の **SKU** に適用されます。
6639 - NetSuite ACS Monitor 30、
6640 - NetSuite ACS Optimize 15、
6258 - NetSuite ACS Architect 30、
6256 - NetSuite ACS Monitor、及び
6257 - NetSuite ACS Optimize

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

お客様向け注記：*お客様は、2021年9月27日以降にお客様が発注したACS Monitor Support Servicesの注文には、下記第1条B項9号が適用されないことを、本書により了承します。*

1. ACS Monitorサポート・サービスの内容

A. ACSレビュー。 下記第1条B項に記載のACS Monitorサポート・サービスに加えて、オラクルは、ACSレビュー期間内に、また、その後においてはお客様の見積書／注文書の有効期間にわたり年1回の頻度で、お客様のOracle NetSuiteインスタンスについての最初のACSレビュー（定義は上述）も実施します。各ACSレビューは、ACSレビュー期間内に16時間を超えることはありません。ただし、オラクルは、その単独の裁量により、各ACSレビューの実施のために必要な時間数を決定するものとします。

B. ACS Monitorサポート・サービス。 お客様の見積書／注文書の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関係する以下のACS Monitorサポート・サービスのいずれについても、お客様の見積書／注文書にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの時間数を上限としてACSサポート・サービス時間をお客様に提供します。

1. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   b. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及び販売時点管理。
2. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
3. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンスを提供すること。
4. データ・インポート活動に関するガイダンスを提供すること。
5. お客様のOracle NetSuiteインスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けにより構成されるリリース管理サポートの支援を提供すること。
6. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンスを提供すること。
   a. KPIの四半期レポート。
   b. パフォーマンス又はスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。
7. 以下のいずれかの支援により構成される最適化及び維持に関するガイダンスを提供すること。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
8. 以下のいずれかの支援で構成されるWebサイト保守を提供すること。
   a. 新たなeコマース機能の作成。
   b. Webサイト・インスタンスのアップデートの実施。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

c. Webストア・スクリプトを提供すること。
d. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレート又はレイアウトを提供すること。
e. パフォーマンス関連の支援を提供すること。
f. SEOレビューを提供すること。
g. KPIレビューを提供すること。
h. 設計レビューを提供すること。

9. 以下に掲げられている1つ又は複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件として、オラクルは、18時間を上限として追加のNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスを提供するものとします。NetSuiteオンボーディング・サポート・サービス時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の見積書／注文書の有効期間を超えることはできません。
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
10. オラクルは、上記の ACS Monitor サポート・サービスについてお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整及び管理並びに当該要員による業務執行を提供します。ただし、上記の ACS Monitor サポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルの単独の裁量によるものとします）が 40 サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の見積書／注文書に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の見積書／注文書に記載されたACS Monitorサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Monitorサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Monitorサポート・サービスの実施能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様の見積書／注文書に基づくACS Monitorサポート・サービスの開始までにOracle NetSuiteクラウド・サービスを取得したうえで、お客様における該当の見積書／注文書に基づき提供されるACS Monitorサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持すること。
2. 関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員であってACS Monitorサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
3. ACS Monitorサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、ACS Monitorサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

5. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
6. ACS Monitorサポート・サービス・ケースについての管理、優先順位付け及び連絡について責任を負うこと。
7. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
8. ユーザー受け入れテストについて責任を負うこと。
9. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
10. オラクルによるACS Monitorサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影及び記録のいずれも行わないこと。
11. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Monitorサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
12. ACS Monitorサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
13. 必要とされる第三者サービスについてのアクセス及び使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
14. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じ第三者製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、Webサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。Googleアナリティクスは、サブスクリプション・サービス契約に定義されるサードパーティ・アプリケーションです。
15. 上記のACS Monitorサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のWebサイトに統合される一切の画像（製品項目、出荷品目、情報項目及びカテゴリーも含みます）、提供物又はその他のコンテンツを提供するとともに、かかる画像、提供物及びコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
16. 上記の「サポート・サービスの内容」に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の見積書／注文書に示されている四半期について割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発環境において構成、開発及び／又はテストを伴うACS Monitor サポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
2. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストがACS Monitorサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
3. いずれのACS Monitorサポート・サービス（ACSレビューも含みます）も、リモートで実施されます。
4. お客様のOracle NetSuiteインスタンスについてのACSレビューは、ACS Monitorサポート・サービスが開始された最初の暦月内に行われる必要があります。
5. いずれのACS Monitorサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
6. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
7. 第1条B項1号（「ACS Monitorサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日／週7日／1日24時間体制で利用できます。
8. 上記のACS Monitorサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応Webブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はACS Monitorサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
9. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
10. 上記第1条（ACS Monitorサポート・サービスの内容）に記載のACS Monitorサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
11. 四半期に満たない期間については、サービス時間数の比例配分がなされます。

3. サポート・サービスの未使用分

お客様の見積書／注文書に示されている四半期ごとの許容ACS Monitorサポート・サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長サービス時間も含みます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACS Monitorサポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

また、上記第1条A項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、及び追加又は別個のサービスに対するクレジットを受領する権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

4. 延長時間

お客様の見積書／注文書の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の見積書／注文書にて示された四半期ごとのACS Monitorサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の見積書／注文書に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

5. 窓口主担当者

お客様は、ACS Monitorサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名及び窓口副担当者1名を指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

お客様向け注記：*お客様は、2021年9月27日以降にお客様が発注したACS Optimize Support Servicesの注文には、下記第1条B項11号が適用されないことを、本書により了承します。*

1. ACS Optimize延長サポート・サービスの内容

A. ACSレビュー。 直下の第1条B項（ACS Optimizeサポート・サービス）に記載のACS Optimizeサポート・サービスを実施するために、お客様の見積書／注文書に記載されたサービス時間に加えて、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteインスタンスの初回ACSレビューを、お客様の見積書／注文書の署名日から3か月以内に実施するものとします。なお、各ACSレビューの実施に必要な時間数の決定は、オラクルの裁量のみによるものとしますが、いかなる場合も、ACSレビュー期間中、月ごとに追加の25時間を超えることはありません。

B. ACS Optimizeサポート・サービス。 お客様の見積書／注文書の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関係する以下のACS Optimizeサポート・サービスのいずれについても、お客様の見積書／注文書にて特定された時間数を上限としてACSサポート・サービス時間をお客様に提供します。

1. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   b. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及び販売時点管理。
2. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
3. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンスを提供すること。
4. 以下のいずれかにより構成されるリリース管理サポートにおいて支援を提供すること。
   a. お客様のOracleクラウド のインスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けを提供すること。
   b. お客様において活用可能な追加的機能に関するガイダンス。
   c. 対象となるリリースに照らしてのお客様のOracleクラウドのインスタンスのパフォーマンス・テスト、スケーラビリティ・テスト及び回帰テスト。
5. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンスを提供すること。
   a. KPIの四半期レポート。
   b. パフォーマンス又はスケーラビリティの領域における変更の推奨。
   c. 開発、統合、データ・インポート、テスト及びリリースに関する活動をサポートするためのお客様のOracle NetSuiteインスタンスの管理、維持及び変更。
6. 以下のいずれかの支援により構成される最適化及び維持に関するガイダンスを提供すること。
   a. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
   b. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   c. データ・インポート活動。
7. プラットフォーム及びシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスであって以下のいずれかについてのお客様への支援により構成されることのあるものを、提供すること。
   a. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション・インスタンスにおけるOracle NetSuiteの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
   b. お客様と連携することにより、Oracle NetSuiteクラウド・サービス製品リリースの潜在的な影響の特定を支援すること。
   c. 開発、テスト及びリリース活動の最適化を目的としてお客様のOracle NetSuiteインスタンスのサポート、維持及び管理のための戦略を提示すること。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

d. 開発、テスト及び本番インスタンスの間における移行を実施すること。

8. 以下のいずれかについてのお客様への支援で構成されるWebサイト保守を提供すること。
   a. 新たなeコマース機能の作成。
   b. Webサイト・インスタンスのアップデートの実施。
   c. Webストア・スクリプトの提供。
   d. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレート又はレイアウトの提供。
   e. パフォーマンス関連の支援の提供。
   f. SEOレビューの提供。
   g. KPIレビューの提供。
   h. 設計レビューの提供。
9. お客様のNSE Webサイト・インスタンスに関するKPIのローリング累積分析を反映させたWebサイト分析レポートを作成すること。これには、以下が含まれます。
   a. トラフィック。
   b. トランザクション。
   c. 収益。
   d. コンバージョン率。
10. ページ読み込み時間についてのお客様のWebサイトのパフォーマンスを記載したパフォーマンス・レポートを提出すること。このレポートの対象となるWebサイトのページは、以下のとおりです。
    a. ホームページ。
    b. 検索。
    c. カテゴリー。
    d. 品目（製品詳細ページ）。
    e. 購入手続に進む。
    f. ログイン。
11. 以下に掲げられている1つ又は複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件として、オラクルは、18時間を上限として追加のNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスを提供するものとします。NetSuiteオンボーディング・サポート・サービス時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の見積書／注文書の有効期間を超えることはできません。
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
12. お客様の見積書／注文書の有効期間中にお客様が購入したNetSuite ACS Optimizeサポート・サービスの数量が1を超える場合、購入された追加の数量ごとに、オラクルは、承認済みのアドオン・モジュールのアクティベーションのため、40サービス時間を上限として追加のサービス時間をお客様に提供します。ただし、アクティベーション・サービスについて、お客様によりリクエストがなされるとともにオラクルにより書面で承認されることが、条件となります。
13. 最適化及び維持に関するガイダンスを提供するために指定された最適化チームを割り当てること。
14. オラクルは、上記のACS Optimizeサポート・サービスに関しお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整及び管理並びに当該要員による業務執行を担当するオラクル・カスタマー・サクセス・マネージャーを割り当てるものとします。ただし、上記のACS Optimizeサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）が40サービス時間

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の見積書／注文書に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の見積書／注文書に記載されたACS Optimizeサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Optimizeサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Optimizeサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様の見積書／注文書に基づくACS Optimizeサポート・サービスの開始までに別個の契約においてOracle NetSuiteクラウド・サービス及びNetSuite Supportを取得したうえで、ACS Optimizeサポート・サービスを対象とするお客様における該当の見積書／注文書に基づき提供されるサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービス及びNetSuite Supportを維持すること。
2. 関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員であってACS Optimizeサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
3. ACS Optimizeサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、ACS Optimizeサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
5. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
6. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
7. ユーザー受け入れテストについて責任を負うこと。
8. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
9. オラクルによるACS Optimizeサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影及び記録のいずれも行わないこと。
10. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Optimizeサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
11. ACS Optimizeサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

12. 必要とされる第三者サービスについてのアクセス及び使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
13. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じ第三者製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、Webサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。Googleアナリティクスは、サブスクリプション・サービス契約に定義されるサードパーティ・アプリケーションです。
14. 上記のACS Optimizeサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のWebサイトに統合される一切の画像（製品項目、出荷品目、情報項目及びカテゴリーも含みます）、提供物又はその他のコンテンツを提供するとともに、かかる画像、提供物及びコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
15. 上記第1条A項に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の見積書／注文書に示されている月について割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、その単独の裁量により、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発インスタンスにおいて構成、開発及び／又はテストを伴うACS Optimizeサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、判断するものとします。
2. 当該サービス・リクエストが履行された場合、お客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストがACS Optimizeサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
3. いずれのACS Optimizeサポート・サービス（ACSレビューも含みます）も、オラクルによる別段の合意がない限り、リモートで実施されます。オンサイトでの活動には、第3条に記載された出張費が別途発生します。
4. いずれのACS Optimizeサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
5. いかなるイネーブルメント・コンテンツの設計、開発、提供及び交付も、英語にて、又はオラクルによりその単独の裁量で提示された他の言語がある場合においては当該言語にて、実施されます。
6. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
7. 第1条B項1号（「ACS Optimizeサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日／週7日／1日24時間体制で利用できます。
8. 上記のACS Optimizeサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の判断により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応Webブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はACS Optimizeサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
9. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

10. 上記第1条（ACS Optimizeサポート・サービスの内容）に記載のACS Optimizeサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。

3. 費用

お客様の見積書／注文書に記載の料金に加えて、お客様は、オンサイト型の ACS Optimize サポート・サービスの提供に関する出張費及び実費をオラクルに支払う旨について、同意します。本書に基づく月次請求の対象となる費用のいずれについても、その支払期限は、お客様の見積書／注文書における支払条件のとおりとします。

4. サポート・サービスの未使用分

お客様の見積書／注文書に示されている月ごとの許容サービス時間数の上限値（当該月について購入された一切の延長サービス時間も含みます）については、お客様において当該月内に使用する必要があります。ACS Optimizeサポート・サービスのうち当該月内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

また、上記第1条B項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、及び追加又は別個のサービスに対するクレジットを受領する権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

5. 延長時間

お客様の見積書／注文書の有効期間中、両当事者は、いずれの月についてであれお客様の見積書／注文書にて示された月ごとのACS Optimizeサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の見積書／注文書に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

6. 窓口主担当者

お客様は、ACS Optimizeサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名及び窓口副担当者2名を指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、オラクルと当該窓口担当者のいずれとの間におけるやり取り及び連携にもACS Optimizeサポート・サービス時間が充当されることになる旨に、同意します。

ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

6258 - NetSuite ACS Architect 30

お客様向け注記：*お客様は、2021年9月27日以降にお客様が発注したACS Architect Support Servicesの注文には、下記第1条B項11号が適用されないことを、本書により了承します。*

1. ACS Architectサポート・サービスの内容

A. ACSレビュー 。直下の第1条B項（ACSサポート・サービス）に記載のACS Architectサポート・サービスの実施のためのお客様の見積書／注文書に記載されたサービス時間に加えて、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteインスタンスについて、ACS Architectサポート・サービスの開始からACSレビュー期間内にACSレビューを行うとともに、その後においてはお客様の見積書／注文書の有効期間中に年1回の頻度でACSレビューを行うものとします。なお、各ACSレビューの実施に必要な時間数の決定は、オラクルの裁量のみによるものとしますが、いかなる場合も、オラクルは、ACSレビュー期間中、月ごとに50時間を超えて追加時間を付与することはありません。

Oracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による当初購入後の最初の12か月内にお客様がACS Architectサポート・サービスを購入した場合、ACSレビュー時間数は、下記第1条B項に概説されているACS Architectサポート・サービスのいずれについても、使用することができます。ACS Architectサポート・サービスについてのお客様の見積書／注文書を対象とするACSレビュー時間数は、次のいずれか早い時点で失効するものとします。（i）NetSuite ACS Optimizeサポート・サービスについてのお客様の見積書／注文書の後12か月、又は（ii）お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスの期間満了又は終了。

B. ACS Architectサポート・サービスお客様の見積書／注文書の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関係する以下のACS Architectサポート・サービスのいずれについても、お客様の見積書／注文書にて特定された時間数を上限としてACSサービス時間をお客様に提供します。

1. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   b. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及び販売時点管理。
2. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
3. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンスを提供すること。
4. 以下のいずれかにより構成されるリリース管理サポートにおいて支援を提供すること。
   a. お客様のOracle NetSuiteインスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けを提供すること。
   b. お客様において活用可能な追加的機能に関するガイダンス。
   c. 対象となるリリースに照らしてのお客様のOracle NetSuiteインスタンスのパフォーマンス・テスト、スケーラビリティ・テスト及び回帰テスト。
5. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンスを提供すること。
   a. KPIの四半期レポート。
   b. パフォーマンス又はスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。
   c. 開発、統合、データ・インポート、テスト及びリリースに関する活動をサポートするためのお客様のOracle NetSuiteインスタンスの管理、維持及び変更。
6. 以下のいずれかの支援により構成される最適化及び維持に関するガイダンスを提供すること。
   a. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
   b. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

c. データ・インポート活動。

7. プラットフォーム及びシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるものを、提供すること。
   a. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション・インスタンスにおけるOracleの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
   b. お客様と連携することにより、Oracle NetSuiteクラウド・サービス製品リリースの潜在的な影響の特定を支援すること。
   c. 開発、テスト及びリリース活動をサポートするお客様のOracle NetSuiteインスタンスのサポート、維持及び管理のための戦略を提示すること。
   d. 開発、テスト及び本番インスタンスの間における移行を実施すること。
8. 以下のいずれかの支援で構成されるWebサイト保守を提供すること。
   a. 新たなeコマース機能の作成。
   b. Webサイト・インスタンスのアップデートの実施。
   c. Webストア・スクリプトの提供。
   d. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレート又はレイアウトの提供。
   e. パフォーマンス関連の支援の提供。
   f. SEOレビューの提供。
   g. KPIレビューの提供。
   h. 設計レビューの提供。
9. お客様のNSE Webサイト・インスタンスに関するKPIのローリング累積分析を反映させたWebサイト分析レポートを作成すること。これには、以下が含まれます。
   a. トラフィック。
   b. トランザクション。
   c. 収益。
   d. コンバージョン率。
10. ページ読み込み時間についてのお客様のWebサイトのパフォーマンスを記載したパフォーマンス・レポートを提出すること。このレポートの対象となるWebサイトのページは、以下のとおりです。
    a. ホームページ。
    b. 検索。
    c. カテゴリー。
    d. 品目（製品詳細ページ）。
    e. 購入手続に進む。
    f. ログイン。
11. 以下に掲げられている1つ又は複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件として、オラクルは、18時間を上限として追加のNetSuiteオンボーディング・サポート・サービスを提供するものとします。NetSuiteオンボーディング・サポート・サービス時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の見積書／注文書の有効期間を超えることはできません。
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
12. お客様の見積書／注文書の有効期間中にお客様が購入したNetSuite ACS Architectサポート・サービスの数量が1を超える場合、購入された追加の数量ごとに、オラクルは、承認済みのアドオン・モジュールのアクティベーションのため、40サービス時間を上限として追加のサービス時間をお客様に提供します。ただし、アクティベーション・サービスについて、

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

お客様によりリクエストがなされるとともにオラクルにより書面で承認されることが、条件となります。

13. Oracle NetSuiteクラウド・サービスについてお客様により提出されたサポート関連ケースについて全体的な調整及び管理を提供するために指定サポート・チームを割り当てること。
14. 最適化及び維持に関するガイダンスを提供するために指定された最適化チームを割り当てること。
15. オラクルは、上記のACS Architectサポート・サービスに関しお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整及び管理並びに当該要員による業務執行を担当するオラクル・カスタマー・サクセス・マネージャーを割り当てるものとします。ただし、上記のACS Architectサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）が80サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の見積書／注文書に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の見積書／注文書に記載されたACS Architectサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Architectサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Architectサポート・サービスの実施能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様の見積書／注文書に基づくACS Architectサポート・サービスの開始までに別個の契約においてOracle NetSuiteクラウド・サービス及びNetSuite Supportを取得したうえで、ACS Architectサポート・サービスを対象とするお客様における該当の見積書／注文書に基づき提供されるACS Architectサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービス及びNetSuite Supportを維持すること。
2. 関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員であってACS Architectサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
3. ACS Architectサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、ACS Architectサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
5. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
6. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
7. ユーザー受け入れテストについて責任を負うこと。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

8. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
9. オラクルによるACS Architectサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影及び記録のいずれも行わないこと。
10. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Architectサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
11. ACS Architectサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
12. 必要とされる第三者サービスについてのアクセス及び使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
13. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じ第三者製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、Webサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。Googleアナリティクスは、サブスクリプション・サービス契約に定義されるサードパーティ・アプリケーションです。
14. 上記のACS Architectサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のWebサイトに統合される一切の画像（製品項目、出荷品目、情報項目及びカテゴリーも含みます）、提供物又はその他のコンテンツを提供するとともに、かかる画像、提供物及びコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
15. 上記の「サポート・サービスの内容」に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の見積書／注文書に示されている月ごとに割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発環境において構成、開発及び／又はテストを伴うACS Architectサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
2. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストがACS Architectサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
3. いずれのACS Architectサポート・サービス（ACSレビューも含みます）も、オラクルによる別段の合意がない限り、リモートで実施されます。オンサイトでの活動には、第3条に記載された出張費が別途発生します。
4. いずれのACS Architectサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
5. いかなるイネーブルメント・コンテンツの設計、開発、提供及び交付も、英語にて、又はオラクルによりその単独の裁量で提示された他の言語がある場合においては当該言語にて、実施されます。
6. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
7. 第1条B項1号（「ACS Architectサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日／週7日／1日24時間体制で利用できます。

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

8. 上記のACS Architectサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応Webブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はACS Architectサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
9. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
10. 上記第1条（ACS Architectサポート・サービスの内容）に記載のACS Architectサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。

3. 費用

お客様の見積書／注文書に記載の料金に加えて、お客様は、オンサイト型の ACS Architect サポート・サービスの提供に関する出張費及び実費をオラクルに支払う旨について、同意します。本書に基づく月次請求の対象となる費用のいずれについても、その支払期限は、お客様の見積書／注文書における支払条件のとおりとします。

4. サポート・サービスの未使用分

お客様の見積書／注文書に示されている月ごとの許容サービス時間数の上限値（当該月について購入された一切の延長サービス時間も含みます）については、お客様において当該月内に使用する必要があります。ACS Architectサポート・サービスのうち当該月内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

また、上記第1条A項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、及び追加又は別個のサービスに対するクレジットを受領する権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

5. 延長時間

お客様の見積書／注文書の有効期間中、両当事者は、いずれの月についてであれお客様の見積書／注文書にて示された月ごとのACS Architectサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の見積書／注文書に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

6. 窓口主担当者

お客様は、ACS Architectサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名及び窓口副担当者3名を指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. サービスの説明

A. **ACSレビュー。**直下の第1条B項に定めるACSサービスを実施するためにお客様の注文書に記載されたサービス時間に加えて、オラクルは、必要と判断した場合、対象サービス開始後の最初の1か月間（「ACSレビュー期間」）に、お客様のOracle NetSuiteインスタンスのACSレビュー（以下に定義）を実施します。ACSレビューの実施に必要な時間数は、オラクルが単独の裁量により決定します。ACSレビューでは、お客様のビジネス・ニーズ、現在の構成、現在使用されているサードパーティ・ソリューション、現在の連携、現在のカスタマイズ、トランザクション量、及びお客様の現在のOracle NetSuiteインスタンスでは満たされていない未対応のニーズを評価する場合があります（「ACSレビュー」）。かかるACSレビューは、オラクルが当該レビューを必要と判断し、かつお客様のOracle NetSuiteインスタンスについて過去にACSレビューを実施していない場合に限り提供されます。

B. **ACSサービス。**契約期間中（お客様の注文書に定義）、オラクルは、お客様の注文書に指定された四半期ごとのAdvanced Customer Support（「ACS」）サービス時間数を上限として、お客様のOracle NetSuite Cloud製品に関連する以下のプレミアム・サポート・サービス（「サービス」）をお客様に提供します。なお、各四半期は3か月で構成されます。

1. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正します。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト、及び統合。
   b. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及びPoint of Sale （販売時点情報管理）。
2. 開発活動に関するガイダンスを提供します。
3. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンスを提供します。
4. 今後予定されているリリース及びお客様のOracle NetSuiteインスタンスに生じる可能性のある影響に関する情報の提供から成る、リリース管理サポートに関する支援を提供します。
5. 以下のいずれかに関する支援から成る、パフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンス並びに実施支援を提供します。
   a. 主要業績評価指標（「KPI」）の四半期ごとのレポート作成。
   b. パフォーマンス又はスケーラビリティの領域における変更の推奨。
6. 以下のいずれかに関する支援から成る、最適化及び維持に関するガイダンス並びに実施支援を提供します。
   a. お客様のビジネス・プロセス・フローの変更。
   b. 要請された統合の実施。
   c. データ・インポート作業。
7. 以下のいずれかに関する支援から成る、Webサイト保守（「WM」）を提供します。
   a. 新しいeコマース機能の作成。
   b. Webサイト・インスタンスのアップデートの実施。
   c. Webストア用スクリプトの提供。
   d. ランディング・ページ又はその他の新しいページ、テンプレート、若しくはレイアウトの提供。
   e. Built-to-Perform（「BTP」）及びその他のパフォーマンス関連の支援の提供。
   f. 検索エンジン最適化（「SEO」）レビューの提供。
   g. KPIレビューの提供。
   h. 設計レビューの提供。
8. オラクルは、上記のサービスに関してお客様から受領した依頼に関連する、オラクルの要員による作業全般の調整、管理、及び実施を担当するオラクルのカスタマー・サクセス・

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

マネージャーを任命します。ただし、上記の対象サービスに関するお客様からの個別の依頼について、オラクルが単独の裁量で判断する推定所要時間が 40 サービス時間を超える場合、当該個別依頼は、お客様の注文書に基づきオラクルが提供する対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人、及び従業員による執務場所、施設、設備、支援、協力、並びに完全かつ正確な情報及びデータの適時の提供と、これらへのアクセス（総称して「協力」）が、お客様の注文書に定めるサービスの履行に不可欠であることを承認するものとします。お客様から十分な協力を得られなかったことに起因してサービスの履行に不備が生じた場合、オラクルは当該不備について責任を負いません。

お客様は、オラクルがサービスを履行できるかどうかが、お客様による以下の義務の履行及び以下のプロジェクトの前提条件に依存することを承認するものとします。

A. お客様の義務

1. お客様の注文書に基づくサービスの開始前に、別途の契約に基づいてOracle NetSuite Cloud製品及びNetSuite Supportを取得し、お客様の注文書に基づいて提供されるサービスの期間中、当該Oracle NetSuite Cloud製品及びNetSuite Supportを維持すること。
2. 対象サービスの実施を支援するため、適切な技能及び知識を有する職能部門、技術部門及び事業部門の要員との十分な連絡手段をオラクルに提供すること。
3. お客様の事業所でサービスを履行するすべてのオラクル要員に、安全かつ健康的な作業場所を提供すること（例：死亡又は重大な身体的危害を引き起こしている、若しくは引き起こすおそれのある既知の危険がない作業場所、適切な換気が施されている作業場所、当該作業場所でサービスを履行する要員にとって許容可能な騒音レベルが維持されている作業場所、人間工学的に適切なワークステーションなど）。
4. オラクルがサービスを履行するために必要な通知を行い、必要な同意を取ること。
5. オラクルによる本番環境又は共有開発環境へのアクセスを、オラクルがサービスを履行するために必要な範囲に制限すること。
6. 米国労働省の規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員が現場に到着する前に、オラクルが当該従業員に関する通知を勤務場所に掲示することを認めること。
7. オラクルが必要とするサンドボックス・インスタンスについて責任を負うこと。
8. ユーザー受入テスト（「UAT」）について責任を負うこと。
9. お客様の組織変更の実現支援及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
10. オラクルによる対象サービスの提供、オラクルのリソース、又はオラクルの資料を撮影又は録音・録画しないこと。
11. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。 ミーティングを繰り返しキャンセルした場合、遅延が生じ、サービスの履行に使用できる四半期ごとの最大サービス時間数が非効率的に使用される可能性があります。
12. 対象サービスの履行に必要な、お客様のシステムへの専用ユーザー・アクセス権をオラクルに提供すること。
13. 第三者の決済処理業者の手数料及び／又はサービスについて責任を負うこと。
14. 必要な場合はGoogleアナリティクス・アカウントを取得し、Webサイトデータの収集を円滑にするため、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへの認可されたアクセスをオラクルに提供すること。また、必要な場合は、オラクルが同意したサードパーティ・アプ

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

リケーション・プログラミング・インターフェース（API）を使用して、オラクルがお客様のGoogleアナリティクス・アカウントにアクセスできるようにすること。Googleアナリティクスは、サブスクリプション・サービス契約に定義されるサードパーティ・アプリケーションです。

15. 上記の対象サービスの一環としてオラクルがお客様のWebサイトに組み込むすべての画像（商品項目、配送項目、情報項目、及びカテゴリーを含む）、資料、又はその他のコンテンツを提供し、当該画像、資料、及びコンテンツについて必要なすべてのライセンスを取得すること。
16. 上記の「サービスの説明」に記載されたACSレビューをオラクルが実施するために必要な時間数が、お客様の注文書に指定された四半期に割り当てられたサービス時間の合計を超える場合、オラクルが当該ACSレビューを完了するために必要な延長時間（以下に定義）を購入すること。

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、推奨される変更を本番環境に適用する前にサンドボックス・インスタンスでテストする必要があるか、又は本番環境に直接適用できるかを判断します。
2. ACSレビューを含むすべての対象サービスは、オラクルが別途同意しない限り、リモートで実施されます。 オンサイトでの作業には、第3条に規定される追加の出張費が発生します。
3. 対象サービスに関するすべてのコミュニケーションは英語で行われます。
4. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
5. 上記第1条B項1号に記載される問題是正サービスは、お客様が購入したNetSuiteサポート・レベルに応じて提供されます。NetSuite Basicサポート・レベルでは、問題是正サービスは、各国の標準現地時間で営業日の午前8時から午後5時まで利用できます。NetSuite Premiumサポート・レベルでは、問題是正サービスは、24時間年中無休で利用できます。
6. 上記の対象サービスは、サポート対象のブラウザーに限定されます。オラクルが公開している最新のサポート対象ブラウザーの一覧は、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersで、検索ツールを使用して「サポート対象ブラウザー」を検索し、検索結果の文書をクリックすることで確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、脆弱性又はその他の理由で安全でないと判断したサポート対象のWebブラウザー又はモバイル・デバイス用オペレーティング・システムについて、単独の裁量によりサポートを終了又は対象サービスの実施を拒否することができ、その決定をお客様に通知します。
7. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を使用します。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
8. 上記第1条に記載される対象サービスの一環として説明されるミーティング以外で、お客様がオラクルと連絡を取る主な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteのケース管理ツールとします。

3. 費用

お客様の注文書に定める料金に加え、お客様は、オンサイト・サービスの提供に関連してオラクルが負担した出張費及び実費をオラクルに払い戻すことに同意するものとします。本項に基づき毎月請求されるすべての費用は、お客様の注文書の支払条件に従って支払期限が到来し、支払われるものとします。

4. 未使用のサービス

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

お客様の注文書に記載される四半期ごとの利用可能なサービス時間数の上限（当該四半期について購入した追加サービスを含む）は、お客様が当該四半期中に使用しなければなりません。当該四半期中に使用されなかったサービス又はサービス時間は、いずれの当事者による追加の手続も必要とせず、当該四半期において自動的に失効します。また、お客様は、対象サービスに関して当該四半期中に使用されなかったサービス時間について支払済みの料金の未使用部分につき、返金又は追加のサービス若しくはその他のサービスへの充当を受ける権利を有しません。契約期間終了後に、オラクルが上記の「サービスの説明」に定めるサービスを提供するためには、オラクルとお客様が当該サービスに関する別途の注文書について相互に合意しなければなりません。

契約期間の最終四半期が3か月未満の場合、最終四半期の四半期サービス時間は、オラクルによって比例配分されます。

5. 延長時間

お客様の注文書の契約期間中、両当事者は、任意の四半期について、お客様の注文書に記載される四半期ごとのサービス時間数を増加させることに書面で相互に合意することができます（「延長時間」）。オラクルは、当該延長時間について、お客様の注文書に定める延長時間単価に基づきお客様に請求します。

6. 窓口主担当者

お客様は、サービスを効率的に提供できるようオラクルと連携する窓口主担当者を、2名を上限として指定することに同意するものとします。お客様が承認した追加の指定連絡担当者もオラクルに連絡することができ、お客様は、かかる連絡によってサービス時間が使用されることに同意するものとします。

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. サービスの説明

A. ACSレビュー。直下の第1条B項に定めるACSサービスを実施するためにお客様の注文書に記載されたサービス時間に加えて、オラクルは、サービス開始後の最初の3か月間（「ACSレビュー期間」）及びその後の契約期間中は毎年、お客様のOracle NetSuiteインスタンスのACSレビュー（以下に定義）を実施します。各ACSレビューの実施に必要な時間数は、オラクルが単独の裁量により決定します。ただし、オラクルがACSレビュー期間中に提供する延長時間は、いかなる場合も月25時間を超えないものとします。ACSレビューでは、お客様のビジネス・ニーズ、現在の構成、現在使用されているサードパーティ・ソリューション、現在の連携、現在のカスタマイズ、トランザクション量、及びお客様の現在のOracle NetSuiteインスタンスでは満たされていない未対応のニーズを評価する場合があります（「ACSレビュー」）。

B. ACSサービス。契約期間中（お客様の注文書に定義）、オラクルは、お客様の注文書に指定された月ごとのAdvanced Customer Support（「ACS」）サービス時間数を上限として、お客様のOracle NetSuite Cloud製品に関連する以下のプレミアム・サポート・サービス（「対象サービス」）をお客様に提供します。

1. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正します。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト、及び統合。
   b. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及びPoint of Sale （販売時点情報管理）。
2. 開発活動に関するガイダンスを提供します。
3. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンスを提供します。
4. 以下のいずれかから成るリリース管理サポートに関する支援を提供します。
   a. 今後予定されているリリース及びお客様のOracle NetSuiteインスタンスに生じる可能性のある影響に関する通知。
   b. お客様が活用できる追加機能に関するガイダンス。
   c. 対象となるリリースに照らしてのお客様のOracle NetSuiteインスタンスの回帰テスト。
5. 以下のいずれかに関する支援から成る、パフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンス並びに実施支援を提供します。
   a. 主要業績評価指標（「KPI」）の四半期ごとのレポート作成。
   b. パフォーマンス又はスケーラビリティの領域における変更の推奨。
   c. 開発、テスト、及びリリース作業を支援するための、お客様のOracle NetSuiteインスタンスの管理、保守、及び変更。
6. 以下のいずれかに関する支援から成る、最適化及び維持に関するガイダンス並びに実施支援を提供します。
   a. お客様のビジネス・プロセス・フローの変更。
   b. 要請された統合の実施。
   c. データ・インポート作業。
7. 以下のいずれかに関する支援から成る場合がある、プラットフォーム及びシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスを提供します。
   a. マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーを含む、複数ベンダーによるビジネス・ソリューション環境におけるOracle NetSuiteの役割の定義。
   b. 今後のOracle NetSuite Cloud製品のリリースがお客様に及ぼす可能性のある影響に関する通知。
   c. 開発、テスト、及びリリース作業を支援する、お客様のOracle NetSuiteインスタンスのサポート、保守、及び管理のための戦略の提供。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

8. 以下のいずれかに関する支援から成る、Webサイト保守（「WM」）を提供します。
   a. 新しいeコマース機能の作成。
   b. Webサイト・インスタンスのアップデートの実施。
   c. Webストア・スクリプトの提供。
   d. ランディング・ページ又はその他の新しいページ、テンプレート、若しくはレイアウトの提供。
   e. Built-to-Perform（「BTP」）及びその他のパフォーマンス関連の支援の提供。
   f. 検索エンジン最適化（「SEO」）レビューの提供。
   g. KPIレビューの提供。
   h. 設計レビューの提供。
9. お客様のNSE Webサイト・インスタンスについて、以下のKPIの累積的な継続分析を反映したWebサイト分析レポートを作成します。
   a. トラフィック。
   b. トランザクション。
   c. 収益。
   d. コンバージョン率。
10. お客様のWebサイトにおけるページ読み込み時間のパフォーマンスを記載したパフォーマンス・レポートを作成します。このレポートの対象となるWebサイトのページは、以下のとおりです。
    a. ホームページ。
    b. 検索。
    c. カテゴリー。
    d. 品目（製品詳細ページ）。
    e. 購入手続に進む。
    f. ログイン。
11. 購入されたNetSuite ACS Optimizeの各ユニットにつき、お客様が指定する研修受講者1名にCustomer Learning Cloud Support Passを提供します。お客様が指定する研修受講者は、年1回変更することができます。Customer Learning Cloud Support Passのサービス説明書は、https://www.netsuite.com/tosで確認できます。
12. 購入されたNetSuite ACS Optimizeのユニットごとに、各コースにつき研修受講者1名に限り、NetSuite公開トレーニングコースへのアクセスを提供します。お客様が注文し、コースの開始予定日の前日までに書面でキャンセルしなかった各コースについて、お客様は、当該予定トレーニングに関するお客様の注文書に基づく対象サービス時間は、お客様の研修受講者の出席又は一部出席の有無にかかわらず、登録者1名に対する公開トレーニング1日につき、月間割当時間から2時間が使用されるものとして算定されることを確認し、これに同意するものとします。
13. お客様の注文書の契約期間を通じて購入されたNetSuite ACS Optimizeの合計数量が1ユニットを超える場合、オラクルは、追加で購入された各ユニットにつき、承認済みのアドオン・モジュールを有効化するために最大40サービス時間を追加でお客様に提供します。ただし、お客様が当該有効化サービスを要請し、オラクルが書面でこれを承認することを条件とします。
14. 最適化及び維持に関するガイダンスを提供する担当最適化チームを任命します。
15. オラクルは、上記のサービスに関してお客様から受領した依頼に関連する、オラクルの要員による作業全般の調整、管理、及び実施を担当するオラクルのカスタマー・サクセス・マネージャーを任命します。ただし、上記の対象サービスに関するお客様からの個別の依頼について、オラクルが単独の裁量で判断する推定所要時間が40サービス時間を超える場

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

合、当該個別依頼は、お客様の注文書に基づきオラクルが提供する対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人、及び従業員による執務場所、施設、設備、支援、協力、並びに完全かつ正確な情報及びデータの適時の提供と、これらへのアクセス（総称して「協力」）が、お客様の注文書に定めるサービスの履行に不可欠であることを承認するものとします。お客様から十分な協力を得られなかったことに起因してサービスの履行に不備が生じた場合、オラクルは当該不備について責任を負いません。

お客様は、オラクルがサービスを履行できるかどうかが、お客様による以下の義務の履行及び以下のプロジェクトの前提条件に依存することを承認するものとします。

A. お客様の義務

1. お客様の注文書に基づくサービスの開始前に、別途の契約に基づいてOracle NetSuite Cloud製品及びNetSuite Supportを取得し、お客様の注文書に基づいて提供されるサービスの期間中、当該Oracle NetSuite Cloud製品及びNetSuite Supportを維持すること。
2. 対象サービスの実施を支援するため、適切な技能及び知識を有する職能部門、技術部門及び事業部門の要員との十分な連絡手段をオラクルに提供すること。
3. お客様の事業所でサービスを履行するすべてのオラクル要員に、安全かつ健康的な作業場所を提供すること（例：死亡又は重大な身体的危害を引き起こしている、若しくは引き起こすおそれのある既知の危険がない作業場所、適切な換気が施されている作業場所、当該作業場所でサービスを履行する要員にとって許容可能な騒音レベルが維持されている作業場所、人間工学的に適切なワークステーションなど）。
4. オラクルがサービスを履行するために必要な通知を行い、必要な同意を取ること。
5. オラクルによる本番環境又は共有開発環境へのアクセスを、オラクルがサービスを履行するために必要な範囲に制限すること。
6. 米国労働省の規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員が現場に到着する前に、オラクルが当該従業員に関する通知を勤務場所に掲示することを認めること。
7. オラクルが必要とするサンドボックス・インスタンスについて責任を負うこと。
8. ユーザー受入テスト（「UAT」）について責任を負うこと。
9. お客様の組織変更の実現支援及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
10. オラクルによる対象サービスの提供、オラクルのリソース、又はオラクルの資料を撮影又は録音・録画しないこと。
11. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、対象サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
12. 対象サービスの履行に必要な、お客様のシステムへの専用ユーザー・アクセス権をオラクルに提供すること。
13. 第三者の決済処理業者の手数料及び／又はサービスについて責任を負うこと。
14. 必要な場合はGoogleアナリティクス・アカウントを取得し、Webサイトデータの収集を円滑にするため、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへの認可されたアクセスをオラクルに提供すること。また、必要な場合は、オラクルが同意したサードパーティ・アプ

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

リケーション・プログラミング・インターフェース（API）を使用して、オラクルがお客様のGoogleアナリティクス・アカウントにアクセスできるようにすること。Googleアナリティクスは、サブスクリプション・サービス契約に定義されるサードパーティ・アプリケーションです。

15. 上記の対象サービスの一環としてオラクルがお客様のWebサイトに組み込むすべての画像（商品項目、配送項目、情報項目、及びカテゴリーを含む）、資料、又はその他のコンテンツを提供し、当該画像、資料、及びコンテンツについて必要なすべてのライセンスを取得すること。
16. 上記の「サービスの説明」に記載されたACSレビューをオラクルが実施するために必要な時間数が、上記第1条A項に指定された月に割り当てられたサービス時間の合計を超える場合、オラクルが当該ACSレビューを完了するために必要な延長時間（以下に定義）を購入すること。

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、推奨される変更を本番環境に適用する前にサンドボックス・インスタンスでテストする必要があるか、又は本番環境に直接適用できるかを判断します。
2. ACSレビューを含むすべての対象サービスは、オラクルが別途同意しない限り、リモートで実施されます。オンサイトでの作業には、第3条に規定される追加の出張費が発生します。
3. 対象サービスに関するすべてのコミュニケーションは英語で行われます。
4. すべてのイネーブルメント・コンテンツは、英語で、又はオラクルが単独の裁量により提供する場合があるその他の言語で、設計、開発、提供、及び提示されます。
5. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
6. 第1条B項1号に記載される問題是正サービスは、お客様が購入したNetSuiteサポート・レベルに応じて提供されます。 NetSuite Basicサポート・レベルでは、問題是正サービスは、各国の標準現地時間で営業日の午前8時から午後5時まで利用できます。NetSuite Premiumサポート・レベルでは、問題是正サービスは、24時間年中無休で利用できます。
7. 上記の対象サービスは、サポート対象のブラウザーに限定されます。オラクルが公開している最新のサポート対象ブラウザーの一覧は、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersで、検索ツールを使用して「サポート対象ブラウザー」を検索し、検索結果の文書をクリックすることで確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、脆弱性又はその他の理由で安全でないと判断したサポート対象のWebブラウザー又はモバイル・デバイス用オペレーティング・システムについて、単独の裁量によりサポートを終了又は対象サービスの実施を拒否することができ、その決定をお客様に通知します。
8. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を使用します。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
9. 上記第1条に記載される対象サービスの一環として説明されるミーティング以外で、お客様がオラクルと連絡を取る主な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteのケース管理ツールとします。

3. 費用

お客様の注文書に定める料金に加え、お客様は、オンサイト・サービスの提供に関連してオラクルが負担した出張費及び実費をオラクルに払い戻すことに同意するものとします。本項に基づき毎月請求されるすべての費用は、お客様の注文書の支払条件に従って支払期限が到来し、支払われるものとします。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

4. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文書に記載される月ごとの利用可能なサービス時間数の上限（当該月について購入した追加サービスを含みます）は、当該月中に使用しなければなりません。当該月中に使用されなかった対象サービス又はサービス時間は、いずれの当事者による追加の手続も必要とせず、当該月において自動的に失効します。また、お客様は、対象サービスに関して当該月中に使用されなかったサービス時間について支払済みの料金の未使用部分につき、返金又は追加若しくはその他のサービスへの充当を受ける権利を有しません。契約期間終了後に、オラクルが上記の「サービスの説明」に定めるサービスを提供するためには、オラクルとお客様が当該サービスに関する別途の注文書について相互に合意しなければなりません。さらに、上記第1条A項に定めるACSレビューに限り、ACSレビュー期間中の各月に許容される最大時間数を上限とする月間時間のうち、ACSレビューの実施を完了するために不要であるとオラクルが判断した時間も、同様に毎月自動的に失効し、お客様は、当該時間について返金又は追加若しくはその他のサービスへの充当を受ける権利を有しません。

5. 延長時間

お客様の注文書の契約期間中、両当事者は、任意の月について、お客様の注文書に記載される月ごとのサービス時間数を増加させることに書面で相互に合意することができます（「延長時間」）。オラクルは、当該延長時間について、お客様の注文書に定める追加時間単価に基づきお客様に請求します。

6. 窓口主担当者

お客様は、サービスを効率的に提供できるようオラクルと連携する窓口主担当者を、3 名を上限として指定することに同意するものとします。お客様が承認した追加の指定連絡担当者もオラクルに連絡することができ、お客様は、かかる連絡によってサービス時間が使用されることに同意するものとします。

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

PARTNER SUPPORT SERVICES

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

本 Service Description は、2022 年 7 月 15 日以降に当該対象サービスを購入するお客様に対して適用されます。お客様が 2022 年 7 月 15 日より前に対象サービスを購入した場合には、本書の「Service Descriptions – 廃番済み ACS サービス」欄に記載の NetSuite Advanced Partner Support Service Description が適用されます。

1. サポート・サービスの内容

お客様の見積書／注文書の有効期間中、オラクルは、お客様の顧客のOracle NetSuiteクラウド・サービス、Oracle NetSuite SuiteCommerce Webサイト・インスタンス又はOracle NetSuite Point-of-Saleモジュール（以下「Oracle NetSuiteクラウド・サービス」といいます）に関係する以下のサポート・サービスのいずれかについてお客様を支援するため、お客様の見積書／注文書にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの時間数を上限としてAPSサービス時間を、Oracle NetSuite製品の第三者実装者としてのお客様に提供します。かかるサポート・サービスは、お客様の顧客のためのOracle NetSuiteクラウド・サービスの導入についてのお客様向けのガイドとしての目的のみに限り、お客様に提供されるものです。

A. 以下のいずれかについてお客様の顧客に生じた問題に対応するためのガイダンス。
   1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   2. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及び販売時点管理。
B. 開発活動に関するガイダンスを提供すること、及び／又は実行を支援すること。
C. アプリケーションの構成に関するガイダンスを提供すること、及び／又は実行を支援すること。
D. KPIの累積分析を反映したWebサイト分析レポートを作成すること。
E. 以下のリリース管理活動のいずれかに関するガイダンス。
   1. 来るべきリリースに関する助言。これには、Proactive Feature Change Notificationsも含みます。
   2. 対象となるリリースに照らしてのお客様の顧客のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスの回帰テストに関する助言。
F. 最適化及び維持についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
   1. お客様の顧客の業務プロセス・フロー。
   2. 統合。
   3. データ・インポート活動。
G. プラットフォーム及びシステム・アーキテクチャーについてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
   1. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション・インスタンスにおけるOracle NetSuiteの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
   2. 適切な開発活動、テスト活動及びリリース活動のサポート、維持及び管理のための戦略の提示。
H. Webサイトの保守についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
   1. 新たなeコマース機能の導入。
   2. Webサイト・インスタンスのアップデート。
   3. Webストア・スクリプト。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレート又はレイアウト。
5. パフォーマンス関連の支援。
6. SEOレビュー。

I. APSを1ユニット以上調達する場合、本第1条に記載されたサポート・サービスの全体的な調整及び管理を担当するオラクル・パートナー・エンゲージメント・マネージャー（以下「エンゲージメント・マネージャー」といいます）を割り当てるものとします。ただし、上記のサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）が15サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の見積書／注文書に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及び前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の見積書／注文書に記載されたすべてのサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様へのすべてのサポート・サービスの提供に先立ち、お客様の顧客が別途の注文に基づきOracle NetSuiteクラウド・サービスを確実に取得するとともに、お客様への当該サポート・サービスの提供期間にわたり中断なく当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持するようにすること。
2. 対象サービスの開始までに、お客様の本プロジェクトへの参加を調整し、お客様のクラウド・サービス導入のための継続的なサポートを提供する責任を負う事業部門の要員を指定し、特定すること。
   a. お客様は、ACSサービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員へのアクセス手段として、オラクルに対する窓口主担当者1名及び窓口副担当者1名を指名する旨に、同意します。
   b. お客様は、追加の指定連絡先を承認し、かかる窓口担当者がレビュー及びサポート・サービス時間を利用することに同意するものとします。
3. サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
5. 個々のいずれのOracle NetSuiteクラウド・サービスについても、サポート・サービスの手配に先立ち、製品イネーブルメントが確保可能である場合においては製品イネーブルメントを保証すべく商業上合理的な努力を払うこと。
6. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

7. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
8. 連続する2週間以内に、ユーザー受入テストを完了し、ユーザー受入テスト完了の確認書をオラクルに提出すること。
9. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
10. オラクルによるサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについても、撮影又は記録を行わないこと。
11. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、サポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
12. サポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムへの必要なユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
13. お客様のリクエストに応じて、ACSがサービスの提供のために使用するデジタル・コンテンツについて、必要なデジタル・ライセンスが取得されていることを確認すること。これには、オラクルがお客様のWebサイトに統合する画像、提供物及びその他のコンテンツが含まれますが、これらに限定されません。

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発環境において構成、開発及び／又はテストを伴う ACS サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
2. ACS レビューを含むいずれの ACS サービスも、オンサイトでの実施について相互に合意した場合を除き、リモートで実施されます。
3. すべてのプロジェクト文書、プレゼンテーション、プロジェクトにおけるやり取りは英語、又は当事者が書面で合意するその他の使用可能な言語で作成されます。
4. オンサイトでの活動をサポートするための代替案に事前に相互に合意した場合を除き、お客様は、Oracle NetSuite コンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
5. 上記のサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様の Oracle NetSuite クラウド・サービス・インスタンス内の SuiteAnswers において確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応 Web ブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
6. オラクル要員は、お客様の顧客の Oracle NetSuite クラウド・サービス内において、コードの実行及びデプロイのいずれもできないとともに他の何らかの方法で顧客データに変更を加えることもできません。
7. 上記第 1 条（サポート・サービスの内容）に記載のサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及び Oracle NetSuite ケース管理ツールとなります。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

3. サポート・サービスの未使用分

お客様の見積書／注文書に記載された許容サービス時間数（延長サービス時間を含む）の上限は、お客様の見積書／注文書に記載された特定時間内に、お客様によって使用されなければなりません。サポート・サービスのうち使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

4. 延長時間

お客様の見積書／注文書の有効期間中、両当事者は、お客様の見積書／注文書にて示されたサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の見積書／注文書に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

5. 窓口主担当者

お客様は、サポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者を指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

廃番済み ACS サービス

NetSuite ACS Platform

1. サポート・サービスの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスに関係する以下のACSサポート・サービスのいずれかについてお客様を支援するため、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの時間数を上限としてACSサービス時間をお客様に提供します。

A. ワークフロー、スクリプト及び統合においてお客様が遭遇した技術的なパフォーマンス上の問題に対処するためのガイダンスを提供すること。
B. 以下についての技術的なパフォーマンス上の問題のみに対処するための支援を提供すること。
   1. お客様の既存の構成（SuiteBuilder）に対する変更の実施。
   2. お客様の既存のワークロー（SuiteFlow）に対する変更の実施。
   3. お客様の既存のスクリプト（SuiteScript）に対する変更の実施。
   4. お客様の既存のWebサービス（SuiteTalk）に対する変更の実施。
C. 以下のいずれかにより構成されるリリース管理サポートにおいて支援を提供すること。
   1. パフォーマンス上の影響を及ぼし得る今後のリリースについての認識付けを行うこと。
   2. リクエストがあった場合に、お客様において活用可能なリリース内の追加機能に関するガイダンスを提供すること。
   3. 対象となるリリースに照らしてのパフォーマンス及びスケーラビリティに関するテストを提供すること。
D. 以下のいずれかについてパフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンスを提供すること。
   1. 開発活動。
   2. アプリケーションの使用及び機能。
   3. 変更の推奨。
   4. テスト及びリリース活動。
   5. 統合。
   6. データ・インポート活動。
E. プラットフォーム及びシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスであって以下のいずれかに関するものを、提供すること。
   1. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション・インスタンスにおけるOracleの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
   2. お客様と連携することにより、Oracle NetSuiteクラウド・サービス製品リリースの潜在的な影響の特定を支援すること。
   3. 開発活動、テスト活動及びリリース活動の維持及び管理のための戦略を提示すること。
   4. 開発、テスト及び本番インスタンスの間における移行を実施すること。
F. Oracle NetSuiteクラウド・サービスについてお客様により提出されたサポート関連ケースについて全体的な調整及び管理を提供するために指定サポート・チームを割り当てること。
G. オラクルは、上記のACSサポート・サービスに関しお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整及び管理並びに当該要員による業務執行を担当するオラクル指名プラットフォーム・チーム及びプラットフォーム・サクセス・マネージャーを割り当て

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

るものとします。ただし、上記のACSサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）が80サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACSサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACSサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACSサポート・サービスの実施能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様の注文に基づくACSサポート・サービスの開始までに別個の契約においてOracle NetSuiteクラウド・サービス及びNetSuite Supportを取得したうえで、ACSサポート・サービスを対象とするお客様における該当の注文に基づき提供されるACSサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービス及びNetSuite Supportを維持すること。
2. 関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員であってACSサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
3. ACSサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、ACSサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
5. 米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
6. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
7. UATについて責任を負うこと。
8. オラクルにより推奨された一切の変更が確実に実装されるようにする責任を負うこと。
9. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
10. オラクルによるACSサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影及び記録のいずれも行わないこと。
11. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACSサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
12. ACSサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
13. 必要とされる第三者サービスについてのアクセス及び使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

B. プロジェクトの前提条件

1. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発環境において構成、開発及び／又はテストを伴うACSサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
2. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストがACSサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
3. いずれのACSサポート・サービスも、リモートで実施されます。
4. いずれのACSサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
5. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
6. 上記のACSサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応Webブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はACSサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
7. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
8. 上記第1条（サポート・サービスの内容）に記載のACSサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
9. お客様の注文の有効期間の最終四半期が3か月に満たない場合、当該最終四半期における四半期分のサービス時間は、オラクルにより比例計算されるものとします。

3. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文にて指定された四半期ごとの許容サービス時間数の上限値については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACSサポート・サービス又はサービス時間のうち当該四半期内にお客様により使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

4. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの月についてであれお客様の注文にて示された月ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

5. 窓口主担当者

お客様は、ACSサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者を、4名を超えない範囲で指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

NetSuite ACS Advise

本サービスの説明は、2022年7月15日より前に当該対象サービスを購入したお客様に対して適用されます。

お客様向け注記：*お客様は、下記第1条A項8号が、2021年9月27日以降にお客様が発注したACSサポート・サービスの注文には適用されないことを、ここに確認するものとします。*

1. サポート・サービスの内容

A. **ACSサポート・サービス。**お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様の注文で指定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとのサポート・サービス時間数をお客様に提供し、この時間数は、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関連する以下のACS Adviseサポート・サービスに適用することができます。

1. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
   a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   b. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及び販売時点管理。
2. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
3. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンスを提供すること。
4. お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けにより構成されるリリース管理サポートの支援を提供すること。
5. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンスを提供すること。
   a. KPIの四半期レポート。
   b. パフォーマンス又はスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。
6. 以下のいずれかの支援により構成される最適化及び維持に関するガイダンスを提供すること。
   a. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
   b. リクエストの対象である統合の実施。
   c. データ・インポート活動。
7. 以下のいずれかの支援で構成されるWebサイト保守を提供すること。
   a. 新たなeコマース機能の作成。
   b. Webサイト・インスタンスのアップデートの実施。
   c. Webストア・スクリプトを提供すること。
   d. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレート又はレイアウトを提供すること。
   e. パフォーマンス関連の支援を提供すること。
   f. SEOレビューを提供すること。
   g. KPIレビューを提供すること。
   h. 設計レビューを提供すること。
8. 以下に掲げられている1つ又は複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件とし、かつ18時間を上限として、NetSuiteオンボーディング・サポート・サービスを提供すること。これは、ACS Adviseサポート・サービス時間とは別に提供されることになります。
   a. NetSuiteオンボーディング・サポート・サービス時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から6か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions：

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

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

b. NetSuite オンボーディング・サポート・サービス時間は、以下の Oracle NetSuite クラウド・サービスの購入から 12 か月以内に使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。
i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。

9. オラクルは、上記の ACS Advise サポート・サービスについてお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整及び管理並びに当該要員による業務執行を提供します。ただし、上記の ACS Advise サポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間がオラクル単独の裁量により決定される 15 サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACS Adviseサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Adviseサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Adviseサポート・サービスの実施能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務

1. お客様の注文に基づくACS Adviseサポート・サービスの開始までにOracle NetSuiteクラウド・サービスを取得したうえで、お客様における該当のACSサポート・サービスの注文に基づき提供されるACS Adviseサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持すること。
2. 関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員であってACS Adviseサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
3. ACS Adviseサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、ACS Adviseサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
5. 米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
6. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
7. UATについて責任を負うこと。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

8. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
9. オラクルによるACSサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影及び記録のいずれも行わないこと。
10. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Adviseサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
11. ACS Adviseサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
12. 必要とされる第三者サービスについてのアクセス及び使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
13. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じ第三者製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、Webサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。Googleアナリティクスは、サブスクリプション・サービス契約に定義されるサードパーティ・アプリケーションです。
14. 上記のACS Adviseサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のWebサイトに統合される一切の画像（製品項目、出荷品目、情報項目及びカテゴリーも含みます）、提供物又はその他のコンテンツを提供するとともに、かかる画像、提供物及びコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。

B. プロジェクトの前提条件
1. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス／開発環境において構成、開発及び／又はテストを伴うACS Adviseサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
2. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストがACS Adviseサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
3. いずれのACS Adviseサポート・サービスも、リモートで実施されます。
4. いずれのACS Adviseサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
5. Oracle NetSuiteのコンサルタントは、標準現地国就労時間の範囲外での作業は求められません。
6. 第1条A項1号（「ACS Adviseサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日／週7日／1日24時間体制で利用できます。
7. 上記のACS Adviseサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応Webブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はACS Adviseサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
8. オラクルは、モバイルWebサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOS及びAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

9. 上記第1条（サポート・サービスの内容）に記載のACS Adviseサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及びOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
10. お客様の注文の有効期間の最終四半期が3か月に満たない場合、当該最終四半期における四半期分のサービス時間は、オラクルにより比例計算されるものとします。

3. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長サービス時間も含みます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACS Adviseサポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービス若しくは別サービスを対象とするクレジットを受領することもできません。

4. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

5. 窓口主担当者

お客様は、お客様へのACS Adviseサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名及び窓口副担当者1名のみを指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、オラクルと当該窓口担当者のいずれとの間におけるやり取り及び連携にもサービス時間が充当されることになる旨に、同意します。

ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

NetSuite Advanced Partner Support

本Service Descriptionは、2022年7月15日より前に当該対象サービスを購入したお客様に対して適用されます。

1. サポート・サービスの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様の顧客のOracle NetSuiteクラウド・サービス、Oracle NetSuite SuiteCommerce Webサイト・インスタンス又はOracle NetSuite Point-of-Saleモジュール（以下「Oracle NetSuiteクラウド・サービス」といいます）に関係する以下のサポート・サービスのいずれかについてお客様を支援するため、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの時間数を上限としてAPSサービス時間を、Oracle NetSuite製品の第三者実装者としてのお客様に提供します。かかるサポート・サービスは、お客様の顧客のためのOracle NetSuiteクラウド・サービスの導入についてのお客様向けのガイドとしての目的のみに限り、お客様に提供されるものです。

A. 以下のいずれかについてお客様の顧客に生じた問題を是正するためのガイダンス。
   1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプト及び統合。
   2. Oracle NetSuite EcommerceのWebサイト及び販売時点管理。
B. 開発活動に関するガイダンス。
C. アプリケーションの使用及び構成に関するガイダンス。
D. パフォーマンス及びスケーラビリティに関するガイダンス。
E. 以下のリリース管理活動のいずれかに関するガイダンス。
   1. 来るべきリリースに関する助言。これには、Proactive Feature Change Notificationsも含みます。
   2. 対象となるリリースに照らしてのお客様の顧客のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスの回帰テストに関する助言。
F. 最適化及び維持についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
   1. お客様の顧客の業務プロセス・フロー。
   2. 統合。
   3. データ・インポート活動。
G. プラットフォーム及びシステム・アーキテクチャーについてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
   1. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション・インスタンスにおけるOracle NetSuiteの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理及びデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
   2. 適切な開発活動、テスト活動及びリリース活動のサポート、維持及び管理のための戦略の提示。
H. Webサイトの保守についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
   1. 新たなeコマース機能の導入。
   2. Webサイト・インスタンスのアップデート。
   3. Webストア・スクリプト。
   4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレート又はレイアウト。
   5. パフォーマンス関連の支援。
   6. SEOレビュー。

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

I. 本第1条に記載されたサポート・サービスの全体的な調整及び管理を担当するオラクル・パートナー・エンゲージメント・マネージャー（以下「エンゲージメント・マネージャー」といいます）を割り当てるものとします。ただし、上記のサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）が15サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

2. お客様の義務及びプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人及び従業員からの支援及び協力のほか完全かつ正確な情報及びデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」及び「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

A. お客様の義務
1. お客様へのすべてのサポート・サービスの提供に先立ち、お客様の顧客が別途の注文に基づきOracle NetSuiteクラウド・サービスを確実に取得するとともに、お客様への当該サポート・サービスの提供期間にわたり中断なく当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持するようにすること。
2. 関連の職能部門、技術部門及び事業部門の要員であってサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能及び知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
3. サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知及び同意取得を行うこと。
4. オラクルによるアクセスが可能な本番インスタンス及び共有開発インスタンスを、サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
5. 個々のいずれのOracle NetSuiteクラウド・サービスについても、サポート・サービスの手配に先立ち、製品イネーブルメントが確保可能である場合においては製品イネーブルメントを保証すべく商業上合理的な努力を払うこと。
6. 米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
7. オラクルが必要とするサンドボックス及び／又は開発インスタンスについて、責任を負うこと。
8. UATについて責任を負うこと。
9. お客様の組織上の改革可能性及びコミュニケーション活動について責任を負うこと。
10. オラクルによるサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員又はオラクルの提供物のいずれについても、撮影又は記録を行わないこと。
11. 予定されたミーティングの全てに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、サポート・サービスについて、その遅延が生じるか、又はその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

12. サポート・サービスの実施に必要なお客様の顧客用システムについての閲覧専用アクセス権をオラクルに付与すること。
13. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様の顧客のGoogleアナリティクス・アカウントへの閲覧専用のアクセス許可をオラクルに付与すること。

B. プロジェクトの前提条件

1. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、又は当該サービス・リクエストがサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶及び却下する権利を留保します。
2. いずれのサポート・サービスも、リモートで実施されます。
3. いずれのサポート・サービスにおいても、やり取りは英語で行われます。
4. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
5. 上記のサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様の Oracle NetSuite クラウド・サービス・インスタンス内の SuiteAnswers において確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるか又は他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応 Web ブラウザー又はモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、又はサポート・サービスの実施を拒否できるものとします。
6. オラクル要員は、お客様の顧客の Oracle NetSuite クラウド・サービス内において、コードの実行及びデプロイのいずれもできないとともに他の何らかの方法で顧客データに変更を加えることもできません。
7. 上記第 1 条（サポート・サービスの内容）に記載のサポート・サービスの一部として記載されているミーティング外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メール及び Oracle NetSuite ケース管理ツールとなります。

3. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長時間も含みます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。サポート・サービス又はサービス時間のうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなく当該四半期にお客様において自動的に失効するものとし、お客様は、サポート・サービスの当該四半期内におけるサービス時間の未使用分について支払われた料金の未消化分に対し、返金を受ける権利、及び追加又は別個のサービスに適用できるクレジットを受領する権利のいずれも、有しないものとします。オラクルにおいて上記「サポート・サービスの内容」に記載のサポート・サービスをお客様の注文の有効期間後にも提供するには、当該サポート・サービスを対象とする別途の注文についてオラクルとお客様との間で合意する必要があります。

お客様の注文の有効期間の最終四半期が 3 か月に満たない場合、四半期分のサービス時間は、それに応じて比例計算されるものとします。

4. 延長時間

 ページ Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

5. 窓口主担当者

お客様は、サポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者を指名する旨に、同意します。お客様から権限及び指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

 Copyright © 2024, Oracle. All rights reserved.（無断転載・複製を禁じます。）