ORACLE

Oracle NetSuite Servicebeschrijvingen ACS

Ingangsdatum: 15-september-2026

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE 2
Termen 3
BEGRIPPENLIJST 3
AFKORTINGEN 3
NetSuite Onboarding Support Services 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
ACS Services 5
6806 - NetSuite ACS Advise; 6990 - NetSuite ACS Monitor 36; 6991 - NetSuite ACS Optimize 20; en 6992 - NetSuite ACS Architect 40. 5
Verlengde service 13
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service; 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; en 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service. 13
ACS Services - Geen nieuwe verkopen of verlengingen 15
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 15
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 20
6258 - NetSuite ACS Architect 30 25
6256 - NetSuite ACS Monitor 31
6257 – NetSuite ACS Optimize 35
Partner Support Services 40
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 40
INGETROKKEN ACS-DIENSTEN 44
NetSuite ACS Platform 44
NetSuite ACS Advise 48
NetSuite Advanced Partner Support 52

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

TERMEN

Opmerking: Begrippen met een hoofdletter die in deze Servicebeschrijving worden gebruikt, hebben de betekenis die eraan is toegekend in de Overeenkomst. Verwijzingen naar "U" en "Uw" hebben dezelfde betekenis als "Klant".

BEGRIPPENLIJST

"ACS-toetsing" staat voor een beoordeling van Uw bedrijfsbehoeften, huidige configuratie, momenteel gebruikte oplossingen van externe partijen, huidige integraties, huidige aanpassingen, transactievolumes en resterende behoeftes om vast te stellen waar ACS het best kan worden gebruikt om aan Uw behoeften tegemoet te komen.

"Advanced Customer Support" of "ACS" is een abonnementsdienst die U voorziet van praktische productbegeleiding, -configuratie, -ondersteuning en continue optimalisatie voor de Cloud Services.

"Advanced Partner Support" of "APS" is een abonnementsdienst die beschikbaar is voor NetSuite-partners en die NetSuite-partners voorziet van functioneleen technische assistentie om Partners te helpen ondersteuning te bieden aan eindklanten.

"Bring Your Own Large Language Model" of "BYO LLM" betekent een door U verstrekt groot taalmodel dat compatibel is met de NetSuite AI Connector Service.

"Verlengde Uren" staat voor uren buiten de uren die worden geboden als onderdeel van de toepasselijke servicebeschrijvingen.

"NetSuite Onboarding Support Services" is een serie activiteiten en oefeningen waarmee klanten beter bekend kunnen raken met Cloud Services. NetSuite Onboarding Support Services omvatten onder meer: stapsgewijze oefeningen, klantgestuurde stappenplannen en aanvullende structurele check-ins van het ACS-team.

"Search Engine Optimization" of "SEO" is het proces van het verbeteren van de kwaliteit en kwantiteit van websiteverkeer naar een website of webpagina vanuit zoekmachines.

"Gebruikersacceptatietests" zijn tests die door de Gebruiker worden uitgevoerd om te bepalen of aan de vereisten van een specificatie wordt voldaan.

AFKORTINGEN

"API" staat voor Application Program Interface

"KPI" staat voor Key Performance Indicator(s)

Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

NETSUITE ONBOARDING SUPPORT SERVICES

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Beschrijving van NetSuite Onboarding Support Services

Oracle biedt tot achttien (18) uur aan NetSuite Onboarding Support Services. U moet de uren aan NetSuite Onboarding Support Service besteden binnen twaalf (12) maanden na de aankoop van de volgende Cloud Services, maar in geen geval na de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier.

A. Oracle NetSuite planning en budgettering
B. Oracle NetSuite SuiteSuccess voor zakelijke doeleinden.

2. Uw verplichtingen en veronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van Services zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van NetSuite Onboarding Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de NetSuite Onboarding Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Cloud Services voorafgaand aan de aanvang van NetSuite Onboarding Support Services krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier en het aanhouden van dergelijke Cloud Services voor de duur van de NetSuite Onboarding Support Services die worden geleverd krachtens Uw van toepassing zijnde Ramings-/Bestelformulier.
2. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat NetSuite Onboarding Support Services kan uitvoeren.
3. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van NetSuite Onboarding Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen. U kunt per geval een verzoek indienen om sessies door Oracle te laten opnemen. Dergelijke opnames moeten vooraf goedgekeurd worden door Oracle.

B. Projectveronderstellingen

1. Deze Service is niet beschikbaar als ACS-diensten worden aangeschaft.
2. De Oracle-consultant krijgt geen rechtstreekse toegang tot Uw Oracle NetSuite-instance(s).
3. Alle projectdocumentatie, presentaties en projectcommunicatie zijn in het Engels, of een andere beschikbare taal waar de partijen schriftelijk overeenstemming over bereiken.
4. U verplicht consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
5. Oracle-medewerkers zijn niet gebonden aan één project en worden bij vele projecten voor diverse klanten ingezet; de toewijzing van Oracle-medewerkers vindt plaats naar goeddunken van Oracle.
6. Alle NetSuite Onboarding Support Services worden op afstand uitgevoerd.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

ACS SERVICES

De onderstaande beschrijving van ACS Services is van toepassing op de volgende items:

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

1. Ondersteunde producten

A. ACS Services zijn mogelijk niet van toepassing op alle Cloud Services. Op verzoek kan een lijst beschikbaar worden gemaakt van de Cloud Services die door ACS worden ondersteund.

2. ACS-toetsing

A. Naast de ACS Services die hieronder in Sectie C worden beschreven, voert Oracle een ACS-toetsing uit van Uw Oracle NetSuite-instance(s). Oracle voert de ACS-toetsing uit in overeenstemming met het volgende schema: (a) met betrekking tot ACS Monitor begint Oracle de eerste ACS-toetsing binnen één maand na de ondertekeningsdatum van Uw Ramings-/Bestelformulier; (b) met betrekking tot ACS Optimize en ACS Architect begint Oracle de eerste ACS-toetsing binnen drie maanden na de ondertekeningsdatum van Uw Ramings-/Bestelformulier. Elke ACS-toetsing die tijdens de Termijn wordt uitgevoerd, zal het aantal Toegewezen toetsingsuren voor de bijbehorende ASC-service in de onderstaande tabel niet overschrijden.

Nr.	ACS Service	Item	Toegewezen toetsingsuren
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 voert tijdens de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier elke twaalf maanden een ACS-toetsing uit (de "ACS-toetsingsperiode"). De Toegewezen toetsingsuren worden teruggezet op de Startdatum die wordt aangegeven op Uw bestelling en op elke daaropvolgende verjaardag van de Startdatum. Voor alle duidelijkheid, als de eerste Termijn minder dan twaalf maanden is, hebt U recht op de vermelde ACS-toetsing.

C. De uren voor ACS-toetsing kunnen alleen worden gebruikt voor analyse van vereisten, lacunes en prestaties, systemeninventarisatie, traceerbaarheidsmatrix en/of oplossing van vereisten. Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier zal Oracle U maximaal het in Uw order aangegeven aantal ACS-uren per maand bieden dat is gespecificeerd in Uw Ramings-/Bestelformulier voor de ACS-

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

diensten die betrekking hebben op Uw Cloud Services zoals vermeld in dit document met Oracle NetSuite ACS Servicebeschrijvingen.

D. Oracle bepaalt naar eigen goeddunken hoeveel uren nodig zijn voor het uitvoeren van elke ACS-toetsing. Als een ACS-toetsing meer tijd in beslag neemt dan het aantal uren dat voor ACS-toetsing is vermeld in de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier, worden die ACS-toetsingsuren afgetrokken van de ACS-uren en/of kunnen deze uren worden aangeschaft via Verlengde Service-pakketten of Verlengde Uren.

E. Als het aantal ACS-toetsingsuren dat vereist is om de ACS-toetsing te voltooien minder is dan het aantal ACS-toetsingsuren dat is vermeld in de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier, worden de niet-gebruikte ACS-toetsingsuren geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard. U hebt in dat geval geen recht op een restitutie of krediet voor aanvullende of andere services.

3. ACS-uren (tenzij anders gespecificeerd, van toepassing op alle hier beschreven ACS-diensten)

A. Als een afzonderlijk verzoek van U om hierboven vermelde ACS-diensten een geschat aantal uren overschrijdt (zoals naar goeddunken bepaald door Oracle) zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier, wordt het afzonderlijke verzoek niet beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle op basis van Uw Ramings-/Bestelformulier.

B. Begeleiding en/of hulp bieden bij de uitvoering van ontwikkelingsactiviteiten.

C. Begeleiding en/of hulp bieden bij de uitvoering met toepassingsconfiguratie.

D. Onder de aandacht brengen van aanstaande releases.

E. Mogelijke gevolgen voor Uw Oracle NetSuite-instance.

F. Begeleiding bieden voor nieuwe of verbeterde functies die U kunt gebruiken in Uw Oracle NetSuite-instance.

G. Het bestaande proces van Uw Oracle NetSuite-instance testen tegen de nieuwe releases zoals aangevraagd door U.

H. Toetsing en begeleiding bieden voor vereisten, ontwerp en configuratie, en technische componenten.

I. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's.

J. Rapporten maken met gegevens, systeemontwerp, configuratie en prestatierisico's in Uw Oracle NetSuite-instance(s). Deze rapporten bevatten analyses, inzichten en aanbevelingen voor verbeterpunten.

K. Maken, configureren en implementeren van fixes met betrekking tot aanpassingen en alternatieve oplossingen voor problemen en beperkingen van kernproducten.

L. Maken en implementeren van code voor aanpassingen en integraties om tegemoet te komen aan bedrijfsvereisten zoals aangevraagd door U.

M. Helpen met en/of uitvoeren van producttests, waaronder tests van units.

N. Configureren of wijzigen van de verbinding van het gespecificeerde BYO LLM met Uw bestaande Oracle NetSuite-instance.

O. Uitvoeren van prompt engineering, inclusief het creëren van artificial intelligence-prompts ("AI-prompts") en het bieden van begeleiding voor het opzetten van een een AI-prompt-bibliotheek, alsmede het bieden van de volgende hulp zoals overeengekomen:

   1. Met U samenwerken om AI-prompts te creëren die leiden naar een aanbevolen NetSuite Model Context Protocol ("MCP") Tool.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

2. Testen en verfijnen van de AI-prompts en instructies op basis van Uw NetSuite-configuratie, aanpassingen en bedrijfsdoelen.
3. Produceren van documentatie of instructies voor eindgebruikers waarin wordt uitgelegd hoe herbruikbare AI-prompts moeten worden getest, beoordeeld volgens vastgestelde criteria en gedeeld.
4. Tijdens de ACS-periode (gedefinieerd in 3.Q hieronder) bijwerken van AI-prompts volgens Uw aanwijzingen.

P. Beoordelen van data en validatie van AI-output, aanpassen van upstream-data zoals overeengekomen en uitvoeren van het volgende:

1. Beoordelen van door AI-gegenereerde output om te verifiëren of deze consistent is met hoe Uw bestaande Oracle NetSuite-instance is geconfigureerd.
2. Bieden van begeleiding bij mogelijke updates of wijzigingen in Uw geïntegreerde NetSuite-datamodificaties (bijv. opgeslagen zoekopdrachten, rollen, rapporten).

Q. *[Alleen NetSuite ACS Monitor]* U krijgt tot 30 uur per jaar voor module-activatie. De uren voor module-activatie worden teruggezet op de Startdatum die wordt aangegeven op Uw Ramings-/Bestelformulier en op elke daaropvolgende verjaardag van de Startdatum (de "ACS-periode"). Uw uren voor module-activatie moeten worden gebruikt binnen de ACS-periode en verlopen aan het eind van die ACS-periode; eventuele niet-gebruikte uren worden niet gerestitueerd en worden geacht verbeurd te zijn verklaard aan het eind van de ACS-periode.

R. *[Alleen NetSuite ACS Monitor]* Een standaardlijst met modules die beschikbaar zijn voor activatie wordt aan U verstrekt op het moment van activatie.

S. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:

1. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bedrijfsprocesstromen.
2. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
3. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.

T. *[Alleen NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize]* Begeleiding bieden voor architectuur van technische en functionele systemen. Dit kan bestaan uit U helpen met het volgende:

1. Definiëren van de rol van Oracle NetSuite-producten in een instance met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties.
2. Bieden van strategieën voor het ondersteunen, onderhouden en beheren van Uw Oracle NetSuite-instance om de ontwikkel-, test- en release-activiteiten te optimaliseren.
3. Met U samenwerken om mogelijke gevolgen van Oracle NetSuite-producten, Cloud Services en productreleases te identificeren.
4. Het uitvoeren van wijzigingsmigraties tussen ontwikkel-, test- en productie-instances.

4. Uw verplichtingen en veronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Services zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de ACS Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende veronderstellingen:

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

A. Uw verplichtingen

1. Voorafgaand aan aanvang van ACS Services, een bedrijfsmedewerker aanwijzen en identificeren die verantwoordelijk is voor het coördineren van Uw deelname en het bieden van doorlopende ondersteuning bij de levering van Uw ACS Services voor Uw Oracle NetSuite-instance.
   a. U stemt ermee in om één (1) primair contactpersoon aan te wijzen en één (1) secundair contactpersoon die Oracle kan voorzien van toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Services te ondersteunen.
   b. U kunt aanvullende aangewezen contactpersonen autoriseren en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen gebruikmaken van uren voor toetsing en service.
2. Regelmatige statusvergaderingen bijwonen in het kader van jaarlijkse ACS-toetsing en doorlopende ondersteuning.
3. Autoriseren van Verlengde Service-uren die moeten worden aangeschaft als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS-toetsing die wordt beschreven in “Beschrijving van ACS Services” hierboven het aantal service-uren overschrijden dat voor dat kwartaal is toegewezen in Uw Ramings-/Bestelformulier.
4. Gebruikersfeedback geven tijdens configuratie en validatie.
5. Waar nodig beschikbaar zijn tijdens het project om vragen van Oracle te beantwoorden, bedrijfsbeslissingen nemen en overige items, indien vereist.
6. Doorlopende ondersteuning bieden voor Uw gebruikers nadat Oracle de Services heeft voltooid.
7. Zorgen dat Uw bestaande proceduredocumentatie en bedrijfsproceduredocumentatie beschikbaar worden gemaakt aan Oracle voorafgaand aan aanvang van de ACS Services.
8. Oracle binnen vijf (5) werkdagen op de hoogte stellen van onvolledige informatie in de documentatie die door Oracle aan U wordt verstrekt.
9. Gebruikersacceptatietests voltooien en schriftelijke bevestiging bieden aan Oracle van voltooiing van Gebruikersacceptatietests, binnen een aansluitende periode van twee (2) weken.
10. Problemen identificeren, documenteren en melden die zich voordoen tijdens Gebruikersacceptatietests.
11. Problemen met Gebruikersacceptatietests die aan U zijn toegewezen oplossen.
12. Het verkrijgen van Cloud Services voorafgaand aan de aanvang van ACS Services krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier en het aanhouden van dergelijke Cloud Services voor de duur van de ACS Services die worden geleverd krachtens Uw van toepassing zijnde Ramings-/Bestelformulier.
13. Systeemupdates onderhouden en bijhouden van ondersteunde versies van de Oracle NetSuite-instance.
14. Verantwoordelijk zijn voor postproductie-onderhoud en -ondersteuning van de Oracle NetSuite-instance.
15. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
16. Verantwoordelijk zijn voor planning, uitvoering en beheer van alle aspecten van de systeemtoetsing, inclusief voorbereiding en uitvoering van testcases en plannen, beoordeling van testresultaten en uiteindelijke ondertekening van Gebruikersacceptatietests.
17. Verantwoordelijk zijn voor het goedkeuren van aangevraagde wijzigingen in sandbox en goedkeuren van migratie van die wijzigingen naar productie.
18. Verantwoordelijk zijn voor het bieden van training aan Gebruikers over de Cloud Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

19. Verantwoordelijk zijn voor het op de hoogte stellen van Oracle als U ervoor kiest om de maandelijkse ondersteuningsuren van ACS Services te gebruiken om begeleiding en aanbevelingen te geven over NetSuite-toepassingen van derden.
20. Oracle kan U naar eigen goeddunken helpen bij Uw toetsing van Toepassingen van derden die mogelijk worden gebruikt met de Cloud Service waarop de ACS Services betrekking hebben, op voorwaarde dat U erkent en ermee akkoord gaat dat (i) U de eventueel benodigde licentierechten verkrijgt die nodig zijn voor Oracle om dergelijke hulp te bieden namens U, (ii) U het product en andere documentatie die is uitgegeven door de leverancier van de Toepassing van derden onafhankelijk verkrijgt en toetst, (iii) Oracle niet beschikt over specifieke kennis over, expertise in of ervaring met de Toepassing van derden, en (iv) niettegenstaande tegenstrijdige verklaringen of interpretaties, dergelijke hulp door Oracle wordt verleend zonder enige vorm van garantie.
21. Ervoor zorgen dat de noodzakelijke digitale licenties zijn verkregen voor digitale content die Oracle gebruikt voor het bieden van ACS Services op Uw verzoek. Dit omvat beelden, materialen en andere content die door Oracle worden geïntegreerd in Uw website.
22. Verantwoordelijk zijn voor alle eventuele tekortkomingen of vertragingen die toe te schrijven zijn aan Uw medewerkers en/of Uw medewerkers van derde partijen, en eventuele daaruit voortvloeiende gevolgen voor de geschatte tijdlijn, werkzaamheden en bijbehorende vergoedingen voor services.
23. Het aan Oracle verschaffen van Gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Services.
24. U zal Oracle geen toegang verlenen tot persoonsgegevens.
25. Verantwoordelijk zijn voor het verschaffen van kennisgevingen en verkrijgen van eventueel vereiste toestemming voor het uitvoeren van de ACS Services, waaronder eventuele kennisgevingen en vereiste toestemming voor het verwerken van de overdracht van persoonsgegevens.
26. Verantwoordelijk zijn voor het verwijderen van Gebruikerstoegang van ACS-medewerkers tot Uw systemen nadat U op de hoogte bent gesteld door Oracle. Oracle zal redelijke inspanningen leveren om U op de hoogte te stellen als een ACS Services-medewerker niet langer is toegewezen om te werken aan Uw account.
27. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Services uit te voeren.
28. Verantwoordelijk zijn voor het beheer, de prioritering en de communicatie in verband met ACS Services-zaken.
29. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
30. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Services.
31. Verantwoordelijk zijn voor het voorzien van Oracle van eventueel noodzakelijke verwerkingsvereisten op het gebied van privacy en gegevensverwerking die nodig worden geacht om te voldoen aan Uw toepasselijke juridische en reglementaire verplichtingen.
32. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen. U kunt per geval een verzoek indienen om sessies door Oracle te laten opnemen. Dergelijke opnames moeten vooraf goedgekeurd worden door Oracle.
33. Verantwoordelijk zijn voor alle eventuele tekortkomingen of vertragingen die toe te schrijven zijn aan Uw medewerkers, inclusief Uw medewerkers van derde partijen, en eventuele daaruit voortvloeiende gevolgen voor de geschatte tijdlijn, werkzaamheden en bijbehorende vergoedingen voor services.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

34. *[Alleen NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Het verkrijgen van NetSuite Premium Support krachtens een afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Optimize en ACS Architect Support Services krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier en het aanhouden van dergelijke NetSuite Premium Support voor de duur van de ACS Services die worden geleverd krachtens Uw toepasselijke Ramings-/Bestelformulier.

B. Bijkomende bepalingen: Artificial Intelligence ("AI")

1. U bent verantwoordelijk voor: (i) het verkrijgen van licenties voor het BYO LLM (inclusief zoals vereist voor het NetSuite-team om ACS Services uit te voeren) voorafgaand aan de aanvang van ACS Services gerelateerd aan het BYO LLM; (ii) het integreren van Uw BYO LLM met Uw NetSuite-productie-instance; en (iii) het garanderen dat het NetSuite-team dat de ACS Services uitvoert namens U de juiste toegang heeft tot het BYO LLM. U erkent en gaat ermee akkoord dat het NetSuite-team dat de ACS Services uitvoert zal worden beschouwd als Uw gebruikers bij toegang namens U tot de NetSuite Cloud Service en de BYO LLM.
2. Het is Uw verantwoordelijkheid om te waarborgen dat de BYO LLM compatibel is met de NetSuite AI Connector Service.
3. U bent verantwoordelijk voor het lezen, beoordelen en akkoord gaan met alle van toepassing zijnde overeenkomsten met externe partijen en gebruiksvoorwaarden die zijn verbonden aan het BYO LLM (de "BYO LLM-voorwaarden") voorafgaand aan het configureren van een verbinding metUw instance van de NetSuite Cloud Service.
4. U zult ervoor zorgen dat Uw toegewezen personeel de bevoegdheid heeft om de BYO LLM-voorwaarden namens U te aanvaarden, de administratieve rechten heeft om NetSuite-productie-instance te verbinden met het BYO LLM, en de nodige stappen neemt om het BYO LLM te verbinden met Uw NetSuite-productie-instance.
5. U bent verantwoordelijk voor het gebruik door U en Uw gebruikers van het BYO LLM en de output ervan. Het is Uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat U en Uw gebruikers het volgende naleven: (1) elk beleid inzake aanvaardbaar gebruik van de aanbieder van het BYO LLM, inclusief diens voorwaarden voor het BYO LLM, en alle updates hiervan; (2) alle wetten en voorschriften die van toepassing zijn op Uw gebruik van de AI-prompts, het BYO LLM en de output; en (3) al Uw beleid en procedures dat/die van toepassing is/zijn op het verantwoordelijk gebruik van Uw vertrouwelijke informatie, de AI-prompts, en het BYO LLM op basis van Uw normen.
6. U bent alleen verantwoordelijk voor het garanderen dat U en Uw gebruikers: (1) training hebben gehad in het gebruik van de AI-prompts om te voldoen aan Uw bedrijfsdoelen; (2) training hebben gehad met betrekking tot de risico's van externe LLM's, en beste werkwijzen voor veilig gebruik; en (3) alle AI-prompts en output die worden gegenereerd door het BYO LLM controleren en onafhankelijk de nauwkeurigheid en geschiktheid van het BYO LLM en output verifiëren voor gebruik.
7. U gaat ermee akkoord dat in het kader van de ACS Services niet op enige manier gebruik zal worden gemaakt van de AI-prompts of BYO LLM's (of enig ander AI-model of -systeem), en U zult Uw gebruikers of een derde partij (inclusief de Oracle-medewerkers die ACS Services verstrekken) geen instructies geven met betrekking hiertoe, op een manier die: (1) in strijd is met de van toepassing zijnde wetten of (2) met een redelijke mate van waarschijnlijkheid zal worden aangemerkt als 'hoog risico' onder van toepassing zijnde wetten, tenzij anders schriftelijk overeengekomen tussen de partijen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

8. Het BYO LLM is een externe applicatie onder Uw NetSuite-overeenkomst die van toepassing is op Uw NetSuite Cloud Services. U bent verantwoordelijk voor het aanvaarden en naleven van de voorwaarden voor toegang en gebruik van het BYO LLM van de aanbieder van het BYO LLM. CONFORM DE OVEREENKOMST TUSSEN U EN ORACLE, WORDEN HET BYO LLM, DE AI-PROMPTS EN OUTPUT VERSTREKT OP BASIS VAN "AS IS" EN "INDIEN BESCHIKBAAR", EN ORACLE WIJST ALLE GARANTIES, VRIJWARINGEN EN VERPLICHTINGEN AF DIE VOORTVLOEIEN UIT OF BETREKKING HEBBEN OP HET BYO LLM, DE AI-PROMPTS EN DE OUTPUT.
9. U moet afzonderlijk van Oracle (als het BYO LLM de Generative AI Service van Oracle is) of van de aanbieder van het externe BYO LLM de hoeveelheid tokens kopen die nodig zijn om Uw gebruik van de AI-prompts te activeren.

C. Veronderstellingen

1. Oracle zal als enige bepalen of ACS Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van ACS Services valt.
3. Alle projectdocumentatie, presentaties en projectcommunicatie zijn in het Engels, of een andere beschikbare taal waar de partijen schriftelijk overeenstemming over bereiken.
4. U verplicht consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken, tenzij dit wederzijds overeen is gekomen voorafgaand aan de ondersteuningsactiviteiten ter plaatse.
5. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Services beschreven in Sectie A (Beschrijving van ACS Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.
6. Alle ACS Services worden op afstand uitgevoerd; op Uw verzoek, en naar goeddunken van Oracle, kan Oracle ermee instemmen om ter plaatse een bezoek of bezoeken af te leggen om ACS Services te verleden tijdens de Termijn van professionele services. U stemt ermee in verantwoordelijk te zijn voor eventuele reiskosten en andere kosten die door Oracle worden gemaakt in het kader van het verlenen van eventuele ACS Services ter plaatse.
7. Wanneer de services worden uitgevoerd op de locatie van de klant in de VS en conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734), geeft U Oracle toestemming om vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie te publiceren betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
8. Minimaal één Oracle-medewerker zal U voorzien van algehele coördinatie, management en uitvoering.
9. Oracle kan naar eigen goeddunken bepalen of het project voldoet aan de voor ACS vereiste takenlimieten, met inbegrip van de hoeveelheid tijd die het een ACS-medewerker kost om een project te voltooien.
10. Oracle-medewerkers zijn niet gebonden aan één project en worden bij vele projecten voor diverse klanten ingezet; de toewijzing van Oracle-medewerkers vindt plaats naar goeddunken van Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

11. Oracle is niet verantwoordelijk voor eventuele configuratie, updates, ontwikkelingen en/of testen van Toepassingen van derden.
12. Toegang tot Uw Oracle NetSuite-instance vindt enkel plaats via de Oracle-inloggegevens die specifiek zijn toegewezen aan een ACS-medewerker.
13. *[Alleen NetSuite ACS Monitor]* Service-uren zullen evenredig verdeeld worden voor gedeeltelijke kwartalen.

5. Niet-gebruikte ACS-uren

Het maximum aantal toegestane ACS-uren (inclusief eventuele Verlengde Service-uren) dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd, moet worden gebruikt door U in de gespecificeerde tijd die in Uw Ramings-/Bestelformulier wordt vermeld. Elk deel van de ACS-uren dat ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

VERLENGDE SERVICE

De onderstaande beschrijving van ACS Services is van toepassing op de volgende items:

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

1. Verlengde service *[NetSuite ACS Monitor/ NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]*

Nr.	Verlengde service ACS	Item	Toegekende uren
1	Verlengde service NetSuite ACS Monitor	6492	3 uren per kwartaal
2	Verlengde service NetSuite ACS Optimize	6493	5 uur per maand
3	Verlengde service NetSuite ACS Architect	6494	10 uur per maand

Als U gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier uren moet toevoegen voor het restant van de Termijn van Uw overeenkomst, kunt U Verlengde Service-uren aanschaffen. Oracle verschaft U de hoeveelheid Verlengde Service-uren voor ACS die zijn gespecificeerd in Uw Ramings-/Bestelformulier. Deze kunt U besteden voor ACS Monitor, ACS Optimize of ACS Architect Services. Om de Verlengde Service voor ACS te gebruiken, moet U een actief Ramings-/Bestelformulier voor NetSuite ACS Services hebben. De toegekende uren in het kader van deze ACS Extended Service dienen als aanvulling op de overeenkomstige NetSuite ACS Services die door U besteld zijn en worden gezamenlijk beëindigd met het einde van de toewijzing die is vermeld in de bovenstaande tabel en conform de voorwaarden van Uw Ramings-Bestelformulier voor NetSuite ACS Services. De uren moeten worden gebruikt binnen de tijdsperiode (maandelijks of driemaandelijks) die in de bovenstaande tabel wordt beschreven. Verlengde Service-uren die U niet gebruikt, worden geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder dat U recht hebt op restitutie of tegoeden.

Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS-uren dat is gespecificeerd in Uw Ramings-/Bestelformulier te verhogen. Oracle brengt een dergelijke Verlengde Service als achterstallige betaling in rekening volgens het tarief dat is gespecificeerd in Uw Ramings-/Bestelformulier.

2. Overige bepalingen en voorwaarden

Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

U stemt ermee in dat alle bepalingen en voorwaarden die worden vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier voor de NetSuite ACS Service hierbij zijn overeengekomen voor de overeenkomstige NetSuite ACS Extended Service zoals volledig uiteengezet in dit document, met inbegrip van Sectie D (Uw verplichtingen en veronderstellingen), Sectie E (Niet-gebruikte ACS-uren) en Sectie F (Verlengde Uren).

Het volgende zal uitsluitend als aanvullende verplichting in het kader van Uw Ramings-/Bestelformulier voor de Verlengde service voor ACS Monitor, Verlengde service voor ACS Optimize of Verlengde service voor ACS Architect worden beschouwd als dit aan Sectie D (Uw verplichtingen en veronderstellingen) is toegevoegd: U moet Uw Ramings-/Bestelformulier voor NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize of NetSuite ACS Architect indienen, en Oracle moet dit accepteren, voorafgaand aan de aanvang van de respectieve Verlengde uren krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier, en U moet Uw Ramings-/Bestelformulier aanhouden voor NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize of NetSuite ACS Architect voor de duur van de Termijn van de overeenkomstige Verlengde service voor ACS.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

ACS SERVICES - GEEN NIEUWE VERKOPEN OF VERLENGINGEN

De onderstaande beschrijving van ACS Services is van toepassing op de volgende items:
6639 - NetSuite ACS Monitor 30;
6640 - NetSuite ACS Optimize 15;
6258 - NetSuite ACS Architect 30;
6256 - NetSuite ACS Monitor; en
6257 – NetSuite ACS Optimize.

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

Opmerking voor Klanten: *U erkent hierbij dat Sectie 1.B.9 hieronder niet meer van toepassing is op ACS Monitor Support Services orders die U op of na 27 september 2021 hebt geplaatst.*

1. Beschrijving van ACS Monitor Support Services

A. ACS-toetsing. In aanvulling op de ACS Monitor Support Service zoals beschreven in Sectie 1.B hieronder, zal Oracle ook een eerste ACS-toetsing (zoals hierboven gedefinieerd) van Uw Oracle NetSuite-instance uitvoeren binnen de ACS-toetsingsperiode, en vervolgens jaarlijks gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier. Elke ACS-toetsing zal niet langer duren dan zestien (16) uur gedurende de ACS-toetsingsperiode; Oracle zal echter naar eigen goeddunken het aantal uren bepalen dat nodig is om elke ACS-toetsing uit te voeren.

B. ACS Monitor Support Services. Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier zal Oracle U maximaal het aantal in Uw Ramings-/Bestelformulier gespecificeerde ACS Support Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) bieden voor een van de volgende ACS Monitor Support Services met betrekking tot Uw Oracle NetSuite Cloud Services:

1. Problemen oplossen die bij U zijn opgetreden op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   b. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunt.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
4. Begeleiding bij het importeren van gegevens bieden.
5. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor Uw Oracle NetSuite-instance.
6. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Driemaandelijkse rapportage van KPI's.
   b. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
7. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
8. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
   a. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

b. Het uitvoeren van updates van website-instances.
c. Het leveren van scripting voor webwinkels.
d. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
e. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
f. Het leveren van SEO-evaluaties.
g. Het leveren van KPI-evaluaties.
h. Het leveren van ontwerpevaluaties.

9. Onderhevig aan Uw aankoop van een of meer van de hieronder vermelde Oracle NetSuite Cloud Services, zal Oracle tot achttien (18) aanvullende uren NetSuite Onboarding Support Services bieden. U moet de uren aan NetSuite Onboarding Support Services besteden binnen twaalf (12) maanden na de aanschaf van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services, maar in geen geval na de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier:
   a. Oracle NetSuite planning en budgettering
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess voor zakelijke doeleinden.
10. Oracle zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd aan aanvragen die van U worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven ACS Monitor Support Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven beschreven ACS Monitor Support Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van veertig (40) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Monitor Support Services zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Monitor Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de ACS Monitor Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services voorafgaand aan de aanvang van ACS Monitor Support Services krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services voor de duur van de ACS Monitor Support Services die worden geleverd krachtens Uw van toepassing zijnde Ramings-/Bestelformulier.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Monitor Support Services te ondersteunen.
3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Monitor Support Services kan uitvoeren.
4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Monitor Support Services uit te voeren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

5. Wanneer de services worden uitgevoerd op de locatie van de klant in de VS, het conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734) aan Oracle verlenen van toestemming om vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie te publiceren betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
6. Verantwoordelijk zijn voor het beheer, de prioritering en de communicatie in verband met ACS Monitor Support Services-zaken.
7. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
8. Verantwoordelijk zijn voor Gebruikersacceptatietests.
9. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
10. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Monitor Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
11. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per kwartaal dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Monitor Support Services.
12. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Monitor Support Services.
13. Het naleven van de bepalingen van toegang tot en gebruik van vereiste services van externe partijen, waaronder, zonder beperking het betalen van vergoedingen in verband met Uw gebruik van dergelijke services van externe partijen.
14. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen om websitegegevens te kunnen verzamelen, en Oracle waar nodig toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen via een API van derden waarmee Oracle heeft ingestemd. Google Analytics is een externe applicatie zoals gedefinieerd in de Subscription Services Agreement.
15. Het leveren van alle afbeeldingen (inclusief productitems, verzenditems, informatie-items en categorieën), materialen of andere content die Oracle zal integreren in Uw website als onderdeel van de hierboven beschreven ACS Monitor Support Services en het verkrijgen van alle benodigde licenties voor dergelijke afbeeldingen, materialen en content.
16. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS-toetsing beschreven in "Beschrijving van Support Services" hierboven het aantal Service-uren overschrijdt dat voor dat kwartaal is toegewezen zoals aangegeven in Uw Ramings-/Bestelformulier, zult U Verlengde Uren (zoals hieronder gedefinieerd) aanschaffen die Oracle nodig heeft om een dergelijke ACS-toetsing te voltooien.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal als enige bepalen of ACS Monitor Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van ACS Monitor Support Services valt.
3. Alle ACS Monitor Support Services, inclusief de ACS-toetsing, worden op afstand uitgevoerd.
4. De ACS-toetsing van Uw Oracle NetSuite instance moet plaatsvinden in de eerste kalendermaand na aanvang van de ACS Monitor Support Services.
5. Alle communicatie met betrekking tot ACS Monitor Support Services is in het Engels.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

6. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
7. Herstelservices gespecificeerd in Sectie 1.B.1 (onder "ACS Monitor Support Services") zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
8. De hierboven beschreven ACS Monitor Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite-instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van ACS Monitor Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren van een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
9. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
10. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Monitor Support Services beschreven in Sectie 1 (Beschrijving van ACS Monitor Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.
11. Service-uren zullen evenredig verdeeld worden voor gedeeltelijke kwartalen.

3. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane ACS Monitor Support Service-uren per kwartaal (inclusief eventuele voor een dergelijk kwartaal aangeschafte Verlengde Service-uren) dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd, moet door U in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de ACS Monitor Support Services dat in een dergelijk kwartaal ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

Daarnaast worden uren met betrekking tot de ACS-toetsing zoals beschreven in Sectie 1.A hierboven die door Oracle als onnodig worden beschouwd voor het voltooien van een ACS-toetsing, geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard en geven deze U geen recht op enige restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

4. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Monitor Support Service-uren per kwartaal dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd voor een bepaald kwartaal te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde Tarief Verlengde Uren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

5. Primair contactpunt

U stemt ermee in om één (1) primaire contactpersoon en één (1) secundaire contactpersoon aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om efficiënte levering van ACS Monitor Support Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

Opmerking voor Klanten: *U erkent hierbij dat Sectie 1.B.11 hieronder niet meer van toepassing is op orders voor ACS Optimize Support Services die U op of na 27 september 2021 hebt geplaatst.*

1. Beschrijving van ACS Optimize Support Services

A. **ACS-toetsing.** In aanvulling op de in Uw Ramings-/Bestelformulier gespecificeerde Service-uren voor het uitvoeren van de ACS Optimize Support Services zoals beschreven in Sectie 1.B (ACS Optimize Support Services) direct hieronder, zal Oracle een aanvankelijke ACS-toetsing van Uw Oracle NetSuite-instances uitvoeren binnen drie maanden na de ondertekeningsdatum van Uw Ramings-/Bestelformulier, en vervolgens jaarlijks gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier, waarbij Oracle naar eigen inzicht het aantal uren bepaalt dat nodig is voor het uitvoeren van elke ACS-toetsing, maar in geen enkel geval gedurende meer dan vijfentwintig (25) additionele uren per maand gedurende de ACS-toetsingsperiode.

B. **ACS Optimize Support Services.** Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier zal Oracle U maximaal het aantal in Uw Ramings-/Bestelformulier gespecificeerde ACS Support Service-uren per maand bieden voor een van de volgende ACS Optimize Support Services met betrekking tot Uw Oracle NetSuite Cloud Services:

1. Problemen oplossen die bij U zijn opgetreden op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   b. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunt.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
4. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
   a. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor Uw Oracle Cloud-instance.
   b. Begeleiding bij aanvullende mogelijkheden die U kunt benutten.
   c. Prestatie-, schaalbaarheids- en regressietests van Uw Oracle Cloud-instance ten opzichte van de beoogde release.
5. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Driemaandelijkse rapportage van KPI's.
   b. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
   c. Het beheren, onderhouden en aanpassen van Uw Oracle NetSuite-instance om ontwikkeling, integraties, gegevensimport-, test- en release-activiteiten te ondersteunen.
6. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bedrijfsprocesstromen.
   b. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Begeleiding bieden bij de architectuur van platforms en systemen, hetgeen het assisteren van U bij het volgende kan inhouden:
   a. Definiëren van de rol van Oracle NetSuite in een instance met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties.
   b. Het met U samenwerken om mogelijke gevolgen van productreleases van Oracle NetSuite Cloud Services te identificeren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

c. Het bieden van strategieën voor het ondersteunen, onderhouden en beheren van Uw Oracle NetSuite-instance om de ontwikkel-, test- en release-activiteiten te optimaliseren.
d. Het uitvoeren van migraties tussen ontwikkel-, test- en productie-instances.

8. Website-onderhoud bieden door U te assisteren bij:
   a. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
   b. Het uitvoeren van updates van website-instances.
   c. Het leveren van scripting voor webwinkels.
   d. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   e. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
   f. Het leveren van SEO-evaluaties.
   g. Het leveren van KPI-evaluaties.
   h. Het leveren van ontwerpevaluaties.
9. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's voor Uw NSE-website instances, inclusief:
   a. Verkeer.
   b. Transacties.
   c. Omzet en
   d. Wisselkoers.
10. Prestatierapporten maken die de prestaties van Uw website voor de laadtijd van pagina's beschrijven. Websitepagina's die in dit rapport worden opgenomen zijn:
    a. Homepage.
    b. Zoeken.
    c. Categorie.
    d. Item (pagina met gedetailleerde productinformatie).
    e. Afrekenen en
    f. Login.
11. Onderhevig aan Uw aankoop van een of meer van de hieronder vermelde Oracle NetSuite Cloud Services, zal Oracle tot achttien (18) aanvullende uren NetSuite Onboarding Support Services bieden. U moet de uren aan NetSuite Onboarding Support Services besteden binnen twaalf (12) maanden na de aanschaf van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services, maar in geen geval na de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier:
    a. Oracle NetSuite planning en budgettering
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess voor zakelijke doeleinden.
12. Als U gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier meer dan één (1) NetSuite ACS Optimize Support Service aanschaft, zal Oracle U voor elk aanvullend aangeschaft aantal maximaal veertig (40) aanvullende Service-uren bieden voor het activeren van een goedgekeurde add-on module, onder voorwaarde dat de activeringsservices schriftelijk door U zijn aangevraagd en door Oracle zijn goedgekeurd.
13. Een benoemd optimalisatieteam toewijzen om begeleiding bij optimalisatie en instandhouding te bieden.
14. Oracle zal een Oracle customer success manager toewijzen die zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd aan aanvragen die van U worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven ACS Optimize Support Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven beschreven ACS Optimize Support Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van veertig (40) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Optimize Support Services zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Optimize Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de ACS Optimize Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support krachtens een afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Optimize Support Services krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support voor de duur van de ACS Optimize Support Services die worden geleverd krachtens Uw toepasselijke Ramings-/Bestelformulier voor de ACS Optimize Support Services.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Optimize Support Services te ondersteunen.
3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Optimize Support Services kan uitvoeren.
4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Optimize Support Services uit te voeren.
5. Wanneer de services worden uitgevoerd op de locatie van de klant in de VS, het conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734) aan Oracle verlenen van toestemming om vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie te publiceren betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
6. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
7. Verantwoordelijk zijn voor Gebruikersacceptatietests.
8. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
9. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Optimize Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
10. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per maand dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Optimize Support Services.
11. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Optimize Support Services.
12. Het naleven van de bepalingen van toegang tot en gebruik van vereiste services van externe partijen, waaronder, zonder beperking het betalen van vergoedingen in verband met Uw gebruik van dergelijke services van externe partijen.
13. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen om websitegegevens te kunnen verzamelen, en Oracle

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

waar nodig toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen via een API van derden waarmee Oracle heeft ingestemd. Google Analytics is een externe applicatie zoals gedefinieerd in de Subscription Services Agreement.

14. Het leveren van alle afbeeldingen (inclusief productitems, verzenditems, informatie-items en categorieën), materialen of andere content die Oracle zal integreren in Uw website als onderdeel van de hierboven beschreven ACS Optimize Support Services en het verkrijgen van alle benodigde licenties voor dergelijke afbeeldingen, materialen en content.
15. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS-toetsing beschreven in Sectie 1.A hierboven het aantal Service-uren overschrijdt dat voor die maand is toegewezen zoals aangegeven in Uw Ramings-/Bestelformulier, zult U Verlengde Uren (zoals hieronder gedefinieerd) aanschaffen die Oracle nodig heeft om een dergelijke ACS-toetsing te voltooien.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal naar eigen goeddunken bepalen of ACS Optimize Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat inwilliging van een dergelijke serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van ACS Optimize Support Services valt.
3. Alle ACS Optimize Support Services, inclusief de ACS-toetsing, worden op afstand uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen met Oracle. Voor activiteiten ter plaatse worden aanvullende reiskosten in rekening gebracht, zoals gespecificeerd in Sectie 3.
4. Alle communicatie met betrekking tot ACS Optimize Support Services is in het Engels.
5. Alle enablement-content wordt in het Engels ontworpen, ontwikkeld, geleverd en gepresenteerd, of in andere talen die naar eigen goeddunken door Oracle beschikbaar worden gesteld.
6. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
7. Herstelservices gespecificeerd in Sectie 1.B.1 (onder “ACS Optimize Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
8. De hierboven beschreven ACS Optimize Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle’s bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite-instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op “supported browsers” en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen vaststelling ondersteuning van ACS Optimize Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren van een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
9. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
10. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Optimize Support Services beschreven in Sectie 1 (Beschrijving van ACS Optimize Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

3. Kosten

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

Naast de in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde vergoedingen, gaat U ermee akkoord Oracle te vergoeden voor reiskosten en andere kosten die verband houden met het ter plaatse verlenen van ACS Optimize Support Services. Alle in dit kader maandelijks gefactureerde kosten zijn verschuldigd en betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van Uw Ramings-/Bestelformulier.

4. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per maand (inclusief eventuele voor een dergelijke maand aangeschafte Verlengde Service-uren) dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd, moet door U in die maand worden gebruikt. Elk deel van de ACS Optimize Support Services dat in een dergelijke maand ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

Daarnaast worden uren met betrekking tot de ACS-toetsing zoals beschreven in Sectie 1.B.1 hierboven die door Oracle als onnodig worden beschouwd voor het voltooien van een ACS-toetsing, geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard en geven deze U geen recht op enige restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

5. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Optimize Support Service-uren per maand dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd voor een bepaalde maand te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde Tarief Verlengde Uren.

6. Primair contactpunt

U stemt ermee in om één (1) primaire contactpersoon en twee (2) secundaire contactpersonen aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om efficiënte levering van ACS Optimize Support Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat Oracle's communicatie en interactie met dergelijke contactpersonen worden verrekend met Uw ACS Optimize Support Service-uren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Opmerking voor Klanten: *U erkent hierbij dat Sectie 1B.11 hieronder niet meer van toepassing is op orders voor ACS Monitor Support Services die U op of na 27 september 2021 heeft geplaatst.*

1. Beschrijving van ACS Architect Support Services

A. ACS-toetsing. In aanvulling op de in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde Service-uren voor het uitvoeren van de ACS Architect Support Services zoals beschreven in Sectie 1.B (ACS Support Services) direct hieronder, zal Oracle een ACS-toetsing van Uw Oracle NetSuite instance uitvoeren binnen de ACS-toetsingsperiode na aanvang van de ACS Architect Support Services, en vervolgens jaarlijks gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier, waarbij Oracle naar eigen inzicht het aantal uren bepaalt dat nodig is voor het uitvoeren van elke ACS-toetsing, maar Oracle zal in geen enkel geval meer dan vijftig (50) additionele uren per maand leveren gedurende de ACS-toetsingsperiode.
ACS-toetsingsuren kunnen worden gebruikt voor alle ACS Architect Support Services beschreven in Sectie 1.B hieronder als U ACS Architect Support Services aanschaft binnen de eerste 12 maanden na Uw eerste aanschaf van een Oracle NetSuite Cloud Service. ACS-toetsingsuren voor Uw Ramings-/Bestelformulier van ACS Architect Support Services vervallen (i) twaalf (12) maanden na Uw Ramings-/Bestelformulier voor NetSuite ACS Architect Support Services, of (ii) na beëindiging of afloop van Uw Oracle NetSuite Cloud Service (de vroegste optie is van toepassing).

B. ACS Architect Support Services. Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier zal Oracle U maximaal het aantal in Uw Ramings-/Bestelformulier gespecificeerde ACS Service-uren per maand bieden voor een van de volgende ACS Architect Support Services met betrekking tot Uw Oracle NetSuite Cloud Services:

1. Problemen oplossen die bij U zijn opgetreden op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   b. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunt.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
4. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
   a. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor Uw Oracle NetSuite instance.
   b. Begeleiding bij aanvullende mogelijkheden die U kunt benutten.
   c. Prestatie-, schaalbaarheids- en regressietests van Uw Oracle NetSuite instance ten opzichte van de beoogde release.
5. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Driemaandelijkse rapportage van KPI's.
   b. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
   c. Het beheren, onderhouden en aanpassen van Uw Oracle NetSuite-instance om ontwikkeling, integraties, gegevensimport-, test- en release-activiteiten te ondersteunen.
6. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bedrijfsprocesstromen.
   b. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Begeleiding bieden bij de architectuur van platforms en systemen, hetgeen het assisteren bij het volgende kan inhouden:

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

   a. Definiëren van de rol van Oracle in een instance met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties.
   b. Het met U samenwerken om mogelijke gevolgen van productreleases van Oracle NetSuite Cloud Services te identificeren.
   c. Het bieden van strategieën voor het ondersteunen, onderhouden en beheren van Uw Oracle NetSuite-instance die de ontwikkel-, test- en release-activiteiten ondersteunen.
   d. Het uitvoeren van migraties tussen ontwikkel-, test- en productie-instances.
8. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
   a. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
   b. Het uitvoeren van updates van website-instances.
   c. Het leveren van scripting voor webwinkels.
   d. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   e. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
   f. Het leveren van SEO-evaluaties.
   g. Het leveren van KPI-evaluaties.
   h. Het leveren van ontwerpevaluaties.
9. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's voor Uw NSE-website instances, inclusief:
   a. Verkeer.
   b. Transacties.
   c. Omzet en
   d. Wisselkoers.
10. Prestatierapporten maken die de prestaties van Uw website voor de laadtijd van pagina's beschrijven. Websitepagina's die in dit rapport worden opgenomen zijn:
   a. Homepage.
   b. Zoeken.
   c. Categorie.
   d. Item (pagina met gedetailleerde productinformatie).
   e. Afrekenen en
   f. Login.
11. Onderhevig aan Uw aankoop van een of meer van de hieronder vermelde Oracle NetSuite Cloud Services, zal Oracle tot achttien (18) aanvullende uren NetSuite Onboarding Support Services bieden. U moet de uren aan NetSuite Onboarding Support Services besteden binnen twaalf (12) maanden na de aanschaf van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services, maar in geen geval na de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier:
   a. Oracle NetSuite planning en budgettering
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess voor zakelijke doeleinden.
12. Als U gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier meer dan één (1) NetSuite ACS Architect Support Service aanschaft, zal Oracle U voor elk aanvullend aangeschaft aantal maximaal veertig (40) aanvullende Service-uren bieden voor het activeren van een goedgekeurde add-on module, onder voorwaarde dat de activeringsservices schriftelijk door U zijn aangevraagd en door Oracle zijn goedgekeurd.
13. Een benoemd ondersteuningsteam toewijzen voor de coördinatie en het beheer van ondersteuningsgerelateerde cases die door U worden ingediend met betrekking tot Oracle NetSuite Cloud Services.
14. Een benoemd optimalisatieteam toewijzen om begeleiding bij optimalisatie en instandhouding te bieden.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

15. Oracle zal een Oracle customer success manager toewijzen die zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd aan aanvragen die van U worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven ACS Architect Support Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven gespecificeerde ACS Architect Support Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van tachtig (80) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Architect Support Services zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Architect Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de ACS Architect Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support krachtens een afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Architect Support Services krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support voor de duur van de ACS Architect Support Services die worden geleverd krachtens Uw toepasselijke Ramings-/Bestelformulier voor de ACS Architect Support Services.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Architect Support Services te ondersteunen.
3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Architect Support Services kan uitvoeren.
4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Architect Support Services uit te voeren.
5. Wanneer de services worden uitgevoerd op de locatie van de klant in de VS, het conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734) aan Oracle verlenen van toestemming om vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie te publiceren betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
6. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
7. Verantwoordelijk zijn voor Gebruikersacceptatietests.
8. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
9. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Architect Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
10. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per maand dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Architect Support Services.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

11. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Architect Support Services.
12. Het naleven van de bepalingen van toegang tot en gebruik van vereiste services van externe partijen, waaronder, zonder beperking het betalen van vergoedingen in verband met Uw gebruik van dergelijke services van externe partijen.
13. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen om websitegegevens te kunnen verzamelen, en Oracle waar nodig toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen via een API van derden waarmee Oracle heeft ingestemd. Google Analytics is een externe applicatie zoals gedefinieerd in de Subscription Services Agreement.
14. Het leveren van alle afbeeldingen (inclusief productitems, verzenditems, informatie-items en categorieën), materialen of andere content die Oracle zal integreren in Uw website als onderdeel van de hierboven beschreven ACS Architect Support Services en het verkrijgen van alle benodigde licenties voor dergelijke afbeeldingen, materialen en content.
15. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS-toetsing beschreven in "Beschrijving van Support Services" hierboven het aantal Service-uren overschrijdt dat voor die maand is toegewezen zoals aangegeven in Uw Ramings-/Bestelformulier, zult U Verlengde Uren (zoals hieronder gedefinieerd) aanschaffen die Oracle nodig heeft om een dergelijke ACS-toetsing te voltooien.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal als enige bepalen of ACS Architect Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van ACS Architect Support Services valt.
3. Alle ACS Architect Support Services, inclusief de ACS-toetsing, worden op afstand uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen met Oracle. Voor activiteiten ter plaatse worden aanvullende reiskosten in rekening gebracht, zoals gespecificeerd in Sectie 3.
4. Alle communicatie met betrekking tot ACS Architect Support Services is in het Engels.
5. Alle enablement-content wordt in het Engels ontworpen, ontwikkeld, geleverd en gepresenteerd, of in andere talen die naar eigen goeddunken door Oracle beschikbaar worden gesteld.
6. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
7. Herstelservices gespecificeerd in Sectie 1.B.1 (onder "ACS Architect Support Services") zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
8. De hierboven beschreven ACS Architect Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite-instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van ACS Architect Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren in een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

9. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
10. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Architect Support Services beschreven in sectie 1 (Beschrijving van ACS Architect Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

3. Kosten

Naast de in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde vergoedingen, gaat U ermee akkoord Oracle te vergoeden voor reiskosten en andere kosten die verband houden met het ter plaatse verlenen van ACS Architect Support Services. Alle in dit kader maandelijks gefactureerde kosten zijn verschuldigd en betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van Uw Ramings-/Bestelformulier.

4. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per maand (inclusief eventuele voor een dergelijke maand aangeschafte Verlengde Service-uren) dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd, moet door U in die maand worden gebruikt. Elk deel van de ACS Architect Support Services dat in een dergelijke maand ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

Daarnaast worden uren met betrekking tot de ACS-toetsing zoals beschreven in Sectie 1.B hierboven die door Oracle als onnodig worden beschouwd voor het voltooien van een ACS-toetsing, geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard en geven deze U geen recht op enige restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

5. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Architect Support Service-uren per maand dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd voor een bepaalde maand te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde Tarief Verlengde Uren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

6. Primair contactpunt

U stemt ermee in om één (1) primaire contactpersoon en drie (3) secundaire contactpersonen aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om efficiënte levering van ACS Architect Support Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. Omschrijving van de Services

A. ACS-toetsing. Naast de service-uren die zijn beschreven in Uw order voor het uitvoeren van de ACS Services zoals beschreven in sectie 1.B direct hieronder, zal Oracle, indien dit nodig wordt geacht, een ACS-toetsing (zoals hieronder gedefinieerd) van Uw Oracle NetSuite-instance uitvoeren binnen de eerste maand ("ACS-toetsingsperiode") na de aanvang van de Services, waarbij geldt dat de uren die nodig zijn voor een ACS-toetsing volledig naar goeddunken van Oracle worden bepaald. De ACS-toetsing kan bestaan uit een beoordeling van Uw bedrijfsbehoeften, huidige configuratie, huidige externe oplossingen die worden gebruikt, huidige integraties, huidige aanpassingen, transactievolumes en uitstaande behoeften waaraan niet wordt voldaan door Uw huidige Oracle NetSuite-instance ("ACS-toetsing"). Deze ACS-toetsing zal alleen worden verstrekt wanneer Oracle deze toetsing nodig acht en niet eerder een ACS-toetsing van Uw Oracle NetSuite-instance heeft uitgevoerd.

B. ACS Services. Gedurende de Termijn (zoals gedefinieerd in Uw order) zal Oracle U tot het in Uw order aangegeven aantal Advanced Customer Support ("ACS") Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) een van de volgende premium support services ("Services") bieden met betrekking tot Uw Oracle NetSuite Cloud-producten.

1. Problemen oplossen die bij U zijn opgetreden op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   b. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunten.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
4. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor Uw Oracle NetSuite-instance.
5. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie verlenen bij uitvoering op het gebied van:
   a. Driemaandelijkse rapportage van belangrijke prestatie-indicators ("KPI's").
   b. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
6. Begeleiding bieden bij optimalisatie en instandhouding en assistentie verlenen bij uitvoering op het gebied van:
   a. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bedrijfsprocesstromen.
   b. Het doorvoeren van gevraagde integratie(s).
   c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
   a. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
   b. Het uitvoeren van updates van website-instances.
   c. Het leveren van scripting voor webwinkels.
   d. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   e. Het bieden van assistentie voor Built-to-Perform ("BTP") en andere prestatiegerelateerde assistentie.
   f. Het bieden van evaluaties van Search Engine Optimization ("SEO").
   g. Het leveren van KPI-evaluaties.
   h. Het leveren van ontwerpevaluaties.
8. Oracle zal een Oracle customer success manager toewijzen die zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd aan aanvragen die van U

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven beschreven Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van veertig (40) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw order.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat de uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot kantoorruimten, faciliteiten, apparatuur, assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en medewerkers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van Services zoals vermeld in Uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het door U niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de Services uit te voeren afhankelijk is van Uw nakoming van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud-producten en NetSuite Support bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van Services krachtens Uw order en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud-producten en NetSuite Support voor de duur van de Services die worden geleverd krachtens Uw order.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van Services te ondersteunen.
3. Het bieden van een veilige en gezonde werkplek voor alle Oracle-medewerkers die Services uitvoeren op Uw locatie (bijvoorbeeld een werkplek die vrij is van erkende gevaren die de dood of ernstig lichamelijk letsel tot gevolg hebben of zouden kunnen hebben, een werkplek met goede ventilatie, acceptabele geluidsniveaus voor medewerkers die Services uitvoeren op de werkplek, ergonomisch correcte work stations, etc.).
4. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle Services kan uitvoeren.
5. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om Services uit te voeren.
6. Conform de voorschriften van het Amerikaanse ministerie van werkgelegenheid (20 CFR 655.734) toestaan dat Oracle vóór de komst van medewerkers een Kennisgeving op de werklocatie publiceert betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
7. Verantwoordelijk zijn voor sandbox-instances vereist door Oracle.
8. Verantwoordelijk zijn voor Gebruikersacceptatietests ("UAT").
9. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement van en communicatie over Uw organisatorische veranderingen.
10. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
11. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per kwartaal dat is toegestaan voor de uitvoering van Services.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

12. Het aan Oracle verschaffen van afzonderlijke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van Services.
13. Verantwoordelijk zijn voor alle vergoedingen en/of services van externe betalingsverwerkers.
14. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen om websitegegevens te kunnen verzamelen, en Oracle waar nodig toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen via een applicatieprogramma-interface (API) van derden waarmee Oracle heeft ingestemd. Google Analytics is een externe applicatie zoals gedefinieerd in de Subscription Services Agreement.
15. Het leveren van alle afbeeldingen (inclusief productitems, verzenditems, informatie-items en categorieën), materialen of andere content die Oracle zal integreren in Uw website als onderdeel van de hierboven beschreven Services en het verkrijgen van alle benodigde licenties voor dergelijke afbeeldingen, materialen en content.
16. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS-toetsing beschreven bij "Beschrijving van Services" hierboven groter is dan het aantal Service-uren dat voor dat kwartaal is toegewezen zoals aangegeven in Uw order, zult U Verlengde Uren (zoals hieronder gedefinieerd) aanschaffen die Oracle nodig heeft om een dergelijke ACS-toetsing te voltooien.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal bepalen of aanbevolen wijzigingen voorafgaand aan toepassing in productie moeten worden getest in een sandbox-instance of direct kunnen worden toegepast in productie.
2. Alle Services, inclusief de ACS-toetsing, worden op afstand uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen met Oracle. Voor activiteiten ter plaatse worden aanvullende reiskosten in rekening gebracht, zoals gespecificeerd in sectie 3.
3. Alle communicatie met betrekking tot Services vindt plaats in het Engels.
4. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
5. Herstelservices gespecificeerd in sectie 1.B.1 hierboven zijn beschikbaar op basis van Uw aangekochte NetSuite-ondersteuningsniveau. Herstelservices op het NetSuite Basic-ondersteuningsniveau zijn beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 u en 17.00 u standaard plaatselijke tijd. Op het NetSuite Premium-ondersteuningsniveau zijn de herstelservices 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.
6. De hierboven beschreven Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite-instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande, kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren in een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
7. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
8. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de Services beschreven in sectie 1 hierboven, zijn e-mail en de case management-tool van Oracle NetSuite.

3. Kosten

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

U gaat ermee akkoord dat u, naast de in Uw order vermelde vergoedingen, aan Oracle een vergoeding zult betalen voor reiskosten en andere kosten die verband houden met het verlenen van on-site Services. Alle in dit kader maandelijks gefactureerde kosten zijn verschuldigd en betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van Uw order.

4. Ongebruikte Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per kwartaal (inclusief eventuele voor een dergelijk kwartaal aangeschafte Verlengde Uren) dat in Uw order is gespecificeerd, moet door U in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de Services dat niet binnen een dergelijk kwartaal wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U voor dat kwartaal, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen, en U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services voor het ongebruikte deel van de vergoedingen die in dat kwartaal zijn betaald voor de Services. Met het oog op het door Oracle leveren van de Services die hierboven zijn gespecificeerd in de Beschrijving van Services na de Termijn, zullen U en Oracle wederzijds akkoord moeten gaan met een afzonderlijke order voor dergelijke Services.

Als het laatste kwartaal van de Termijn korter is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijkse Service-uren voor het laatste kwartaal door Oracle pro rata berekend.

5. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal Service-uren per kwartaal aangegeven in Uw order voor een bepaald kwartaal te verhogen ("Verlengde Uren"). Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw order vermelde Tarief voor Verlengde Uren.

6. Primair contactpunt

U stemt ermee in om maximaal twee (2) primaire contactpersonen aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om efficiënte levering van Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. Omschrijving van de Services

A. ACS-toetsing. Naast de Service-uren die zijn beschreven in Uw order voor het uitvoeren van de ACS Services zoals beschreven in sectie 1.B direct hieronder, zal Oracle een ACS-toetsing (zoals hieronder gedefinieerd) van Uw Oracle NetSuite-instance uitvoeren binnen de eerste drie (3) maanden ("ACS-toetsingsperiode") na de aanvang van de Services, en jaarlijks daarna tijdens de Termijn, waarbij geldt dat de uren die nodig zijn voor elke ACS-toetsing volledig naar goeddunken van Oracle worden bepaald, maar in geen geval zal Oracle extra uren bieden die meer dan vijfentwintig (25) uren per maand tijdens de ACS-toetsingperiode overschrijden. De ACS-toetsing kan bestaan uit een beoordeling van Uw bedrijfsbehoeften, huidige configuratie, huidige externe oplossingen die worden gebruikt, huidige integraties, huidige aanpassingen, transactievolumes en uitstaande behoeften waaraan niet wordt voldaan door Uw huidige Oracle NetSuite-instance ("ACS-toetsing").

B. ACS Services. Gedurende de Termijn (zoals gedefinieerd in Uw order) zal Oracle U tot het in Uw order aangegeven aantal Advanced Customer Support ("ACS") Service-uren per maand een van de volgende premium support services ("Services") bieden met betrekking tot Uw Oracle NetSuite Cloud-producten.

1. Problemen oplossen die bij U zijn opgetreden op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   b. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunten.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
4. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
   a. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor Uw Oracle NetSuite-instance.
   b. Begeleiding bij aanvullende mogelijkheden die U kunt benutten.
   c. Regressietests van Uw Oracle NetSuite-instance ten opzichte van de beoogde release.
5. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie verlenen bij uitvoering op het gebied van:
   a. Driemaandelijkse rapportage van belangrijke prestatie-indicators ("KPI's").
   b. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
   c. Het beheren, onderhouden en aanpassen van Uw Oracle NetSuite-instance om ontwikkelings-, test- en release-activiteiten te ondersteunen.
6. Begeleiding bieden bij optimalisatie en instandhouding en assistentie verlenen bij uitvoering op het gebied van:
   a. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bedrijfsprocesstromen.
   b. Het doorvoeren van gevraagde integratie(s).
   c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Begeleiding bieden bij de architectuur van platforms en systemen, hetgeen het assisteren bij het volgende kan inhouden:
   a. Het definiëren van de rol van Oracle NetSuite in een omgeving met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties.
   b. U informeren over de mogelijke gevolgen van potentiële productreleases.
   c. Het bieden van strategieën voor het ondersteunen, onderhouden en beheren van Uw Oracle NetSuite-instance die de ontwikkel-, test- en release-activiteiten ondersteunen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

8. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
   a. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
   b. Het uitvoeren van updates van website-instances.
   c. Het leveren van scripting voor webwinkels.
   d. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   e. Het bieden van assistentie voor Built-to-Perform ("BTP") en andere prestatiegerelateerde assistentie.
   f. Het bieden van evaluaties van Search Engine Optimization ("SEO").
   g. Het leveren van KPI-evaluaties.
   h. Het leveren van ontwerpevaluaties.
9. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's voor Uw NSE-website instances, inclusief:
   a. Verkeer;
   b. Transacties;
   c. Omzet; en
   d. Conversieratio.
10. Prestatierapporten maken die de prestaties van Uw website voor de laadtijd van pagina's beschrijven. Websitepagina's die in dit rapport worden opgenomen zijn:
   a. Homepagina;
   b. Zoeken;
   c. Categorie;
   d. Item (pagina met gedetailleerde productinformatie);
   e. Afrekenen; en
   f. Aanmelden.
11. Een Customer Learning Cloud Support Pass bieden voor één (1) door U genoemde stagiair voor elke aangekochte NetSuite ACS Optimize-eenheid. De door U genoemde stagiair kan door U jaarlijks worden gewijzigd. U heeft toegang tot de Customer Learning Cloud Support Pass-servicebeschrijving op https://www.netsuite.com/tos.
12. Toegang bieden tot NetSuite openbare opleidingscursussen voor slechts één (1) stagiair per cursus voor elke aangekochte NetSuite ACS Optimize-eenheid. Voor elke cursus die U bestelt en niet schriftelijk annuleert voor de dag waarop de cursus aanvangt, erkent U en stemt U ermee in dat de berekening van Service-uren onder Uw order voor deze geplande opleiding, ongeacht aanwezigheid of gedeeltelijke aanwezigheid door Uw stagiair, als volgt zal zijn: één (1) dag openbare opleiding voor één (1) geregistreerde persoon verbruikt twee (2) uur van de maandelijkse toewijzing.
13. Als U gedurende de Termijn van Uw order meer dan één (1) eenheid koopt, zal Oracle U voor elk aanvullend gekocht aantal maximaal veertig (40) aanvullende Service-uren bieden voor het activeren van een goedgekeurde add-on module, onder voorwaarde dat de activeringsservices schriftelijk door U zijn aangevraagd en door Oracle zijn goedgekeurd.
14. Een benoemd optimalisatieteam toewijzen om begeleiding bij optimalisatie en instandhouding te bieden.
15. Oracle zal een Oracle customer success manager toewijzen die zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd aan aanvragen die van U worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven beschreven Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van veertig (40) Service-uren overschrijdt, een dergelijke

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw order.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat de uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot kantoorruimten, faciliteiten, apparatuur, assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en medewerkers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van Services zoals vermeld in Uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het door U niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de Services uit te voeren afhankelijk is van Uw nakoming van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud-producten en NetSuite Support bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van Services krachtens Uw order en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud-producten en NetSuite Support voor de duur van de Services die worden geleverd krachtens Uw order.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van Services te ondersteunen.
3. Het bieden van een veilige en gezonde werkplek voor alle Oracle-medewerkers die Services uitvoeren op Uw locatie (bijvoorbeeld een werkplek die vrij is van erkende gevaren die de dood of ernstig lichamelijk letsel tot gevolg hebben of zouden kunnen hebben, een werkplek met goede ventilatie, acceptabele geluidsniveaus voor medewerkers die Services uitvoeren op de werkplek, ergonomisch correcte work stations, etc.).
4. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle Services kan uitvoeren.
5. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om Services uit te voeren.
6. Conform de voorschriften van het Amerikaanse ministerie van werkgelegenheid (20 CFR 655.734) toestaan dat Oracle vóór de komst van medewerkers een Kennisgeving op de werklocatie publiceert betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
7. Verantwoordelijk zijn voor sandbox-instances vereist door Oracle.
8. Verantwoordelijk zijn voor Gebruikersacceptatietests ("UAT").
9. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement van en communicatie over Uw organisatorische veranderingen.
10. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
11. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per maand dat is toegestaan voor de uitvoering van Services.
12. Het aan Oracle verschaffen van afzonderlijke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van Services.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

13. Verantwoordelijk zijn voor alle vergoedingen en/of services van externe betalingsverwerkers.
14. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen om websitegegevens te kunnen verzamelen, en Oracle waar nodig toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen via een applicatieprogramma-interface (API) van derden waarmee Oracle heeft ingestemd. Google Analytics is een externe applicatie zoals gedefinieerd in de Subscription Services Agreement.
15. Het leveren van alle afbeeldingen (inclusief productitems, verzenditems, informatie-items en categorieën), materialen of andere content die Oracle zal integreren in Uw website als onderdeel van de hierboven beschreven Services en het verkrijgen van alle benodigde licenties voor dergelijke afbeeldingen, materialen en content.
16. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS-toetsing beschreven in de Beschrijving van Services hierboven groter is dan het aantal Service-uren dat voor die maand is toegewezen zoals aangegeven in sectie 1.A hierboven, zult U Verlengde Uren (zoals hieronder gedefinieerd) aanschaffen die Oracle nodig heeft om een dergelijke ACS-toetsing te voltooien.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal bepalen of aanbevolen wijzigingen voorafgaand aan toepassing in productie moeten worden getest in een sandbox-instance of direct kunnen worden toegepast in productie.
2. Alle Services, inclusief de ACS-toetsing, worden op afstand uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen met Oracle. Voor activiteiten ter plaatse worden aanvullende reiskosten in rekening gebracht, zoals gespecificeerd in sectie 3.
3. Alle communicatie met betrekking tot Services vindt plaats in het Engels.
4. Alle enablement-content wordt in het Engels ontworpen, ontwikkeld, geleverd en gepresenteerd, of in andere talen die naar eigen goeddunken door Oracle beschikbaar worden gesteld.
5. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
6. Herstelservices gespecificeerd in sectie 1.B.1 zijn beschikbaar op basis van Uw aangekochte NetSuite-ondersteuningsniveau. Herstelservices op het NetSuite Basic-ondersteuningsniveau zijn beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 u en 17.00 u standaard plaatselijke tijd. Op het NetSuite Premium-ondersteuningsniveau zijn de herstelservices 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.
7. De hierboven beschreven Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite-instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren in een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
8. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
9. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de Services beschreven in sectie 1 hierboven, zijn e-mail en de case management-tool van Oracle NetSuite.

3. Kosten

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

U gaat ermee akkoord dat u, naast de in Uw order vermelde vergoedingen, aan Oracle een vergoeding zult betalen voor reiskosten en andere kosten die verband houden met het verlenen van on-site Services. Alle in dit kader maandelijks gefactureerde kosten zijn verschuldigd en betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van Uw order.

4. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per maand (inclusief eventuele voor een dergelijke maand aangeschafte Verlengde Services) dat in Uw order is bepaald, moet door U in die maand worden gebruikt. Elk deel van de Services of Service-uren dat niet binnen die maand wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U voor die maand, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen, en U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services voor het ongebruikte deel van de vergoedingen die in die maand zijn betaald voor de Services. Met het oog op het door Oracle leveren van de Services die hierboven zijn gespecificeerd in de Beschrijving van Services na de Termijn, zullen U en Oracle wederzijds akkoord moeten gaan met een afzonderlijke order voor dergelijke Services. Bovendien, zoals alleen geldt voor de ACS-toetsing zoals beschreven in sectie 1.A hierboven, worden alle maandelijkse uren, tot het maximale aantal uren dat elke maand is toegestaan tijdens de ACS-toetsingsperiode, die volgens Oracle onnodig zijn voor het uitvoeren van een ACS-toetsing elke maand automatisch verbeurd verklaard en geven deze U geen recht op restitutie of tegoed op aanvullende of andere services.

5. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal Service-uren per maand aangegeven in Uw order voor een bepaalde maand te verhogen ("Verlengde Uren"). Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw order vermelde Tarief voor Verlengde Uren.

6. Primair contactpunt

U stemt ermee in om maximaal drie (3) primaire contactpersonen aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om efficiënte levering van Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

PARTNER SUPPORT SERVICES

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service aanschaffen op of na 15 juli 2022. Als U deze service voor 15 juli 2022 hebt aangeschaft is de NetSuite Advanced Partner Support Servicebeschrijving die U in de sectie "Servicebeschrijvingen – Ingetrokken ACS Services" van dit document vindt van toepassing

1. Beschrijving van Support Services

Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier zal Oracle U, als externe implementerende van Oracle NetSuite Cloud Services, het aantal in Uw Ramings-/Bestelformulier gespecificeerde APS Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) bieden om U te helpen met de volgende Support Services die betrekking hebben op de Oracle NetSuite Cloud Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce-website-instances of Oracle NetSuite-verkooppuntmodules ("Oracle NetSuite Cloud Services") van Uw klanten; dergelijke Support Services worden aan U geboden met als enig doel U te begeleiden bij het implementeren van de Oracle NetSuite Cloud Services voor Uw klanten:

A. Begeleiding bij het verhelpen van problemen die Uw klanten hebben ondervonden op het gebied van:
   1. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts, -integraties.
   2. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunt.
B. Begeleiding en/of hulp bieden bij de uitvoering van ontwikkelingsactiviteiten.
C. Begeleiding en/of hulp bieden bij de uitvoering met toepassingsconfiguratie.
D. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's.
E. Begeleiding bij een van de volgende activiteiten op het gebied van releasebeheer:
   1. Advies over aankomende releases, inclusief proactieve kennisgevingen over functiewijzigingen; en
   2. Advies over regressietests van de Oracle NetSuite Cloud Service-instance van Uw klanten ten opzichte van de beoogde release.
F. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding die kan bestaan uit assistentie bij:
   1. De bedrijfsprocesstromen van Uw klanten;
   2. Integratie(s); en
   3. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
G. Begeleiding bij de architectuur van platforms en systemen, hetgeen het assisteren bij het volgende kan inhouden:
   1. Definiëren van de rol van Oracle NetSuite in een instance met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties; en
   2. Strategieën voor het onderhouden en beheren van gepaste ontwikkel-, test- en release-activiteiten.
H. Begeleiding bij website-onderhoud, wat kan bestaan uit assistentie bij:
   1. Het introduceren van nieuwe e-commerce-functionaliteit.
   2. Updates van website-instances.
   3. Scripting voor webwinkels.
   4. Landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   5. Prestatiegerelateerde assistentie; en
   6. SEO-evaluaties.
I. Wanneer meer dan één (1) eenheid van APS wordt aangeschaft, wordt er een Oracle partner engagement manager ("engagement manager") toegewezen die zal zorgen voor de algehele coördinatie

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

en het beheer van de Support Services die hier zijn gespecificeerd in Sectie 1; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven gespecificeerde Support Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van vijftien (15) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw Ramings-/Bestelformulier.

2. Uw verplichtingen en veronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van Support Services zoals vermeld in Uw Ramings-/Bestelformulier. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Voorafgaand aan het bieden van Support Services aan U, bevestigt U dat Uw klanten de Oracle NetSuite Cloud Services met een afzonderlijk contract verkrijgen en deze Oracle NetSuite Cloud Services onafgebroken aanhouden gedurende de periode dat deze Support Services aan U worden geboden.
2. Voorafgaand aan aanvang van Services, een bedrijfsmedewerker aanwijzen en identificeren die verantwoordelijk is voor het coördineren van Uw deelname aan dit project en het bieden van doorlopende ondersteuning bij Uw implementatie van de Cloud Service.
   a. U stemt ermee in om één (1) primair contactpersoon aan te wijzen en één (1) secundair contactpersoon die Oracle kan voorzien van toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Services te ondersteunen.
   b. U kunt aanvullende aangewezen contactpersonen autoriseren en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen gebruikmaken van uren voor Toetsing en Support Service.
3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle Support Services kan uitvoeren.
4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om Support Services uit te voeren.
5. Lever commercieel redelijke inspanningen om product enablement uit te voeren voorafgaand aan het inschakelen van Support Services voor een specifieke Oracle NetSuite Cloud Service, indien dergelijke enablement beschikbaar is.
6. Wanneer de services worden uitgevoerd op de locatie van de klant in de VS, geeft U Oracle toestemming om vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie te publiceren betreffende de Oracle H-1B medewerker(s), conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734).
7. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
8. Gebruikersacceptatietests voltooien en schriftelijke bevestiging bieden aan Oracle van voltooiing van Gebruikersacceptatietests, binnen een aansluitende periode van twee (2) weken.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

9. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
10. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
11. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per kwartaal dat is toegestaan voor de uitvoering van Support Services.
12. Het aan Oracle verschaffen van noodzakelijke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van Support Services.
13. Ervoor zorgen dat de noodzakelijke digitale licenties zijn verkregen voor digitale content die ACS gebruikt voor het bieden van de service op Uw verzoek. Dit omvat beelden, materialen en andere content die door Oracle worden geïntegreerd in Uw website.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal als enige bepalen of ACS Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Alle Support Services, inclusief de ACS-toetsing, worden op afstand uitgevoerd, tenzij wederzijds overeengekomen met Oracle dat deze ter plaatse worden uitgevoerd.
3. Alle projectdocumentatie, presentaties en projectcommunicatie zijn in het Engels, of een andere beschikbare taal waar de partijen schriftelijk overeenstemming over bereiken.
4. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken, tenzij wederzijds alternatieven overeen zijn gekomen voor de ondersteuningsactiviteiten ter plaatse.
5. De hierboven beschreven Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite Cloud Service instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren in een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
6. Oracle-medewerkers kunnen geen handelingen verrichten, code implementeren of anderszins wijzigingen aanbrengen aan Uw gegevens binnen de Oracle NetSuite Cloud Services van Uw klanten.
7. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de Support Services beschreven in Sectie 1 (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

3. Ongebruikte Support Services

Het maximum aantal toegestane Service-uren (inclusief eventuele Verlengde Service-uren) dat in Uw Ramings-/Bestelformulier is gespecificeerd, moet worden gebruikt door U in de gespecificeerde tijd die in Uw Ramings-/Bestelformulier wordt vermeld. Elk deel van de Support Services dat ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

4. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal Service-uren dat is gespecificeerd in Uw Ramings-/Bestelformulier te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw Ramings-/Bestelformulier vermelde Tarief Verlengde Uren.

5. Primair contactpunt

U stemt ermee in om een primaire contactpersoon aan te wijzen die zal samenwerken met Oracle om efficiënte levering van Support Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

INGETROKKEN ACS-DIENSTEN

NetSuite ACS Platform

1. Beschrijving van Support Services

Gedurende de Termijn van Uw order zal Oracle U maximaal het in Uw order gespecificeerde aantal ACS Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) bieden om U te helpen met de volgende ACS Support Services die betrekking hebben op Uw Oracle NetSuite Cloud Service instance.

A. Begeleiding bieden bij technische prestatieproblemen die bij U zijn opgetreden bij workflows, scripts en integraties.
B. Assistentie bieden bij het oplossen van technische prestatieproblemen, uitsluitend bij het volgende aspecten:
    1. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bestaande configuratie (SuiteBuilder).
    2. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bestaande workflows (SuiteFlow).
    3. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bestaande scripts (SuiteScript).
    4. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bestaande webservices (SuiteTalk).
C. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
    1. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor de prestaties.
    2. Op verzoek daartoe, begeleiding bieden bij aanvullende mogelijkheden in een release die U kunt benutten.
    3. Het bieden van tests op het gebied van prestaties en schaalbaarheid voor een beoogde release.
D. Begeleiding bieden bij prestaties en schaalbaarheid op het gebied van:
    1. Ontwikkelingsactiviteiten.
    2. Gebruik en functionaliteit van toepassingen.
    3. Aanbeveling van wijzigingen.
    4. Test- en release-activiteiten.
    5. Integratie(s); en
    6. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
E. Begeleiding bieden bij de architectuur van platforms en systemen, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
    1. Definiëren van de rol van Oracle in een instance met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties.
    2. Het met U samenwerken om mogelijke gevolgen van productreleases van Oracle NetSuite Cloud Services te identificeren.
    3. Het bieden van strategieën voor het onderhouden en beheren van ontwikkel-, test- en release-activiteiten.
    4. Het uitvoeren van migraties tussen ontwikkel-, test- en productie-instances.
F. Een benoemd ondersteuningsteam toewijzen voor de coördinatie en het beheer van ondersteuningsgerelateerde cases die door U worden ingediend met betrekking tot Oracle NetSuite Cloud Services.
G. Oracle zal een benoemd Oracle-platformteam en een platform success manager toewijzen die zullen zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

aan aanvragen die van U worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven ACS Support Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven beschreven ACS Support Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van tachtig (80) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw order.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Support Services zoals vermeld in Uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de ACS Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen

1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Support Services krachtens Uw order en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support voor de duur van de ACS Support Services die worden geleverd krachtens Uw van toepassing zijnde order voor de ACS Support Services.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Support Services te ondersteunen.
3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Support Services kan uitvoeren.
4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Support Services uit te voeren.
5. Conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734) zult U toestaan dat Oracle vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie publiceert betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
6. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
7. Het regelen van UAT.
8. Het regelen van de implementatie van wijzigingen die door Oracle worden aanbevolen.
9. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
10. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
11. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per maand dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Support Services.
12. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Support Services.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

13. Het naleven van de bepalingen van toegang tot en gebruik van vereiste services van externe partijen, waaronder, zonder beperking het betalen van vergoedingen in verband met Uw gebruik van dergelijke services van externe partijen.

B. Projectveronderstellingen

1. Oracle zal als enige bepalen of ACS Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van ACS Support Services valt.
3. Alle ACS Support Services worden op afstand uitgevoerd.
4. Alle communicatie met betrekking tot ACS Support Services is in het Engels.
5. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
6. De hierboven beschreven ACS Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite Cloud Service instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van ACS Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren van een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
7. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
8. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Support Services beschreven in sectie 1 (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.
9. Als het laatste kwartaal van de Termijn van Uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijkse Service-uren voor het laatste kwartaal door Oracle pro rata berekend.

3. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per kwartaal dat in Uw order is aangegeven, moet door U in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de ACS Support Services of Service-uren dat in een dergelijk kwartaal door U ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

4. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal Service-uren per maand aangegeven in Uw order voor een bepaalde maand te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw order vermelde Tarief Verlengde Uren.

5. Primair contactpunt

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

U stemt ermee in om maximaal vier (4) primaire contactpersonen aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om efficiënte levering van ACS Support Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

NetSuite ACS Advise

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service hebben aangeschaft op of na 15 juli 2022.

Opmerking voor Klanten: *U erkent hierbij dat Sectie 1.A.8 hieronder niet meer van toepassing is op orders voor ACS Support Services die U op of na 27 september 2021 hebt geplaatst.*

1. Beschrijving van Support Services

A. **ACS Support Services.** Gedurende de Termijn van Uw Ramings-/Bestelformulier zal Oracle U het aantal in Uw order gespecificeerde Support Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) bieden die kunnen worden gebruikt voor een van de volgende ACS Advise Support Services met betrekking tot Uw Oracle NetSuite Cloud Service:

1. Problemen oplossen die bij U zijn opgetreden op het gebied van:
   a. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts en -integraties.
   b. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunt.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
4. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor Uw Oracle NetSuite Cloud Service-instance.
5. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Driemaandelijkse rapportage van KPI's.
   b. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
6. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
   a. Het doorvoeren van wijzigingen in Uw bedrijfsprocesstromen.
   b. Het doorvoeren van gevraagde integratie(s).
   c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
   a. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
   b. Het uitvoeren van updates van website-instances.
   c. Het leveren van scripting voor webwinkels.
   d. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   e. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
   f. Het leveren van SEO-evaluaties.
   g. Het leveren van KPI-evaluaties.
   h. Het leveren van ontwerpevaluaties.
8. Onderhevig aan Uw aankoop van een of meer van de hieronder vermelde Oracle NetSuite Cloud Services, tot achttien (18) uur NetSuite Onboarding Support Services bieden. Deze uren worden aangeboden ter aanvulling op de ACS Advise Support Service-uren:
   a. U moet de uren aan NetSuite Onboarding Support Services besteden binnen zes (6) maanden na de aanschaf van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services, maar in geen geval na de Termijn van Uw order:
      i. Starter-edities Oracle NetSuite SuiteSuccess:
         1) Starter Cloud Service
         2) Starter Products Cloud Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

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

b. De uren aan NetSuite Onboarding Support Services moeten binnen twaalf (12) maanden na de aanschaf van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services worden besteed, maar in geen geval na de Termijn van Uw order:
   i. Oracle NetSuite planning en budgettering
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess voor zakelijke doeleinden.

9. Oracle zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van, en uitvoering door, Oracle's medewerkers gerelateerd aan aanvragen die van U worden ontvangen voor een van de hierboven beschreven ACS Advise Support Services; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven beschreven ACS Advise Support Services een geraamde duur, zoals uitsluitend door Oracle bepaald, van vijftien (15) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw order.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Advise Services zoals vermeld in Uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Advise Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de ACS Advise Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen
1. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services voorafgaand aan de aanvang van ACS Advise Support Services krachtens Uw orders en het aanhouden van dergelijke orders voor Oracle NetSuite Cloud Services voor de duur van de ACS Advise Support Services die worden geleverd krachtens Uw van toepassing zijnde order voor de ACS Advise Support Services.
2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van ACS Advise Support Services te ondersteunen.
3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Advise Support Services kan uitvoeren.
4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Advise Support Services uit te voeren.
5. Conform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734) zult U toestaan dat Oracle vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie publiceert betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
6. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
7. Het regelen van UAT.
8. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
9. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

10. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging(en) en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per kwartaal dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Advise Support Services.
11. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot Uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Advise Support Services.
12. Het naleven van de bepalingen van toegang tot en gebruik van vereiste services van externe partijen, waaronder, zonder beperking het betalen van vergoedingen in verband met Uw gebruik van dergelijke services van externe partijen.
13. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen om websitegegevens te kunnen verzamelen, en Oracle waar nodig toegang tot Uw Google Analytics-account verschaffen via een API van derden waarmee Oracle heeft ingestemd. Google Analytics is een externe applicatie zoals gedefinieerd in de Subscription Services Agreement.
14. Het leveren van alle afbeeldingen (inclusief productitems, verzenditems, informatie-items en categorieën), materialen of andere content die Oracle zal integreren in Uw website als onderdeel van de hierboven beschreven ACS Advise Support Services en het verkrijgen van alle benodigde licenties voor dergelijke afbeeldingen, materialen en content.

B. Projectveronderstellingen
1. Oracle zal als enige bepalen of ACS Advise Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkel-instance moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie-instance.
2. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van ACS Advise Support Services valt.
3. Alle ACS Advise Support Services worden op afstand uitgevoerd.
4. Alle communicatie met betrekking tot ACS Advise Support Services is in het Engels.
5. Oracle NetSuite-consultants worden niet verplicht om buiten de plaatselijke standaardwerktijden te werken.
6. Herstelservices gespecificeerd in Sectie 1.A.1 (onder “ACS Advise Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
7. De hierboven beschreven ACS Advise Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle’s bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite-instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op “supported browsers” en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van ACS Advise Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren in een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
8. Oracle zal responsieve ontwerptechnieken gebruiken voor mobiele websites. Responsief ontwerp is uitsluitend van toepassing op de momenteel veelgebruikte commerciële tablets (iOS en Android) met standaardschermverhoudingen.
9. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Advise Support Services beschreven in Sectie 1 (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

10. Als het laatste kwartaal van de Termijn van Uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijkse Service-uren voor het laatste kwartaal door Oracle pro rata berekend.

3. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per kwartaal (inclusief eventuele voor een dergelijk kwartaal aangeschafte Verlengde Service-uren) dat in Uw order is gespecificeerd, moet door U in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de ACS Advise Support Services dat in een dergelijk kwartaal ongebruikt blijft, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

4. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal Service-uren per kwartaal aangegeven in Uw order voor een bepaald kwartaal te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw order vermelde Tarief Verlengde Uren.

5. Primair contactpunt

U stemt ermee in slechts één (1) primaire contactpersoon en één (1) secundaire contactpersoon aan te wijzen die zullen samenwerken met Oracle om de efficiënte levering van ACS Advise Support Services aan U mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat Oracle's communicatie en interacties met dergelijke contactpersonen worden verrekend met Uw Service-uren.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

NetSuite Advanced Partner Support

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service hebben aangeschaft op of na 15 juli 2022.

1. Beschrijving van Support Services

Gedurende de Termijn van Uw order zal Oracle U, als externe implementerende van Oracle NetSuite Cloud Services, het aantal in Uw order gespecificeerde APS Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) bieden om U te helpen met de volgende Support Services die betrekking hebben op de Oracle NetSuite Cloud Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce-website-instances of Oracle NetSuite-verkooppuntmodules ("Oracle NetSuite Cloud Services") van Uw klanten; dergelijke Support Services worden aan U geboden met als enig doel U te begeleiden bij het implementeren van de Oracle NetSuite Cloud Services voor Uw klanten:

A. Begeleiding bij het oplossen van problemen die Uw klanten hebben ondervonden op het gebied van:
   1. Oracle NetSuite SuiteCloud-workflows, -scripts, -integraties.
   2. Oracle NetSuite Ecommerce-websites en -verkooppunt.
B. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten.
C. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen.
D. Begeleiding op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
E. Begeleiding bij een van de volgende activiteiten op het gebied van releasebeheer:
   1. Advies over aankomende releases, inclusief proactieve kennisgevingen over functiewijzigingen; en
   2. Advies over regressietests van de Oracle NetSuite Cloud Service-instance van Uw klanten ten opzichte van de beoogde release.
F. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding die kan bestaan uit assistentie bij:
   1. De bedrijfsprocesstromen van Uw klanten;
   2. Integratie(s); en
   3. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
G. Begeleiding bij de architectuur van platforms en systemen, hetgeen het assisteren bij het volgende kan inhouden:
   1. Definiëren van de rol van Oracle NetSuite in een instance met zakelijke oplossingen van meerdere leveranciers, inclusief beheer van stamgegevens en architectuur voor gegevenstransacties; en
   2. Strategieën voor het onderhouden en beheren van gepaste ontwikkel-, test- en release-activiteiten.
H. Begeleiding bij website-onderhoud, wat kan bestaan uit assistentie bij:
   1. Het introduceren van nieuwe e-commerce-functionaliteit.
   2. Updates van website-instances.
   3. Scripting voor webwinkels.
   4. Landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
   5. Prestatiegerelateerde assistentie; en
   6. SEO-evaluaties.
I. Een Oracle partner engagement manager ("engagement manager") toewijzen die zal zorgen voor de algehele coördinatie en het beheer van de Support Services die hier zijn gespecificeerd in Sectie 1; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van U voor hierboven gespecificeerde Support Services een geraamde duur (zoals uitsluitend door Oracle bepaald) van vijftien (15) Service-uren overschrijdt, een dergelijke individuele aanvraag niet wordt beschouwd als in aanmerking komend voor levering door Oracle krachtens Uw order.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

2. Uw verplichtingen en projectveronderstellingen

U erkent dat uwerzijds tijdige aanlevering van en toegang tot assistentie, medewerking, volledige en juiste informatie en gegevens van Uw leidinggevenden, tussenpersonen en werknemers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van Support Services zoals vermeld in Uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van Uw volledige medewerking.

U erkent dat Oracle's vermogen om de Support Services uit te voeren afhankelijk is van Uw naleving van de volgende verplichtingen en de volgende projectveronderstellingen:

A. Uw verplichtingen
   1. Voorafgaand aan het bieden van Support Services aan U, bevestigt U dat Uw klanten de Oracle NetSuite Cloud Services met een afzonderlijk contract verkrijgen en deze Oracle NetSuite Cloud Services onafgebroken aanhouden gedurende de periode dat deze Support Services aan U worden geboden.
   2. Het aan Oracle verschaffen van volledige toegang tot de relevante functionele, technische en zakelijke personen met voldoende vaardigheden en kennis om de uitvoering van Support Services te ondersteunen.
   3. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle Support Services kan uitvoeren.
   4. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productie-instances of gedeelde ontwikkel-instances voor zover noodzakelijk voor Oracle om Support Services uit te voeren.
   5. Lever commercieel redelijke inspanningen om product enablement uit te voeren voorafgaand aan het inschakelen van Support Services voor een specifieke Oracle NetSuite Cloud Service, indien dergelijke enablement beschikbaar is.
   6. Co nform de voorschriften van het Amerikaanse Ministerie van Werkgelegenheid (20 CFR 655.734) zult U toestaan dat Oracle vóór de komst van de medewerker een Kennisgeving op de werklocatie publiceert betreffende de Oracle H-1B medewerker(s).
   7. Verantwoordelijk zijn voor sandbox- en/of ontwikkel-instances vereist door Oracle.
   8. Het regelen van UAT.
   9. Verantwoordelijk zijn voor het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van Uw organisatorische veranderingen.
   10. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
   11. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertraging en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per kwartaal dat is toegestaan voor de uitvoering van Support Services.
   12. Het aan Oracle verschaffen van gebruikerstoegang (alleen-lezen) tot de systemen van Uw klant die nodig is voor de uitvoering van Support Services.
   13. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde toegang (alleen-lezen) verschaffen tot het Google Analytics-account van Uw klanten.

B. Projectveronderstellingen
   1. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een serviceaanvraag en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

serviceaanvraag kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor Uw systeem, of als de serviceaanvraag buiten het toepassingsgebied van Support Services valt.

2. Alle Support Services worden op afstand uitgevoerd.
3. Alle communicatie met betrekking tot Support Services is in het Engels.
4. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
5. De hierboven beschreven Support Services zijn beperkt tot ondersteunde browsers. Oracle's bijgewerkte gepubliceerde lijst van ondersteunde browsers is beschikbaar op SuiteAnswers in Uw Oracle NetSuite Cloud Service instance. Gebruik de zoekfunctie om te zoeken op "supported browsers" en klik op het document dat wordt getoond. Niettegenstaande het voorgaande kan Oracle naar eigen goeddunken ondersteuning van Support Services beëindigen of deze weigeren uit te voeren in een ondersteunde webbrowser of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is. Oracle zal U zo snel mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
6. Oracle-medewerkers kunnen geen handelingen verrichten, code implementeren of anderszins wijzigingen aanbrengen aan Uw gegevens binnen de Oracle NetSuite Cloud Services van Uw klanten.
7. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de Support Services beschreven in Sectie 1 (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

3. Ongebruikte Support Services

Het maximale aantal toegestane Service-uren per kwartaal (inclusief eventuele voor een dergelijk kwartaal aangeschafte Verlengde Uren) dat in Uw order is gespecificeerd, moet door U in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de Support Services dat niet binnen een dergelijk kwartaal wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door U voor dat kwartaal, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen, en U hebt geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services, voor het ongebruikte deel van de vergoedingen die in dat kwartaal zijn betaald voor de Support Services. Met het oog op het door Oracle leveren van de Support Services die hierboven zijn gespecificeerd in de Beschrijving van Support Services na de Termijn van Uw order, zullen U en Oracle wederzijds akkoord moeten gaan met een afzonderlijke order voor dergelijke Support Services.

Als het laatste kwartaal van de Termijn van Uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijkse Service-uren overeenkomstig pro rata berekend.

4. Verlengde Uren

Gedurende de Termijn van Uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal Service-uren per kwartaal aangegeven in Uw order voor een bepaald kwartaal te verhogen. Oracle zal dergelijke Verlengde Uren factureren tegen het in Uw order vermelde Tarief Verlengde Uren.

5. Primair contactpunt

U stemt ermee in om een primaire contactpersoon aan te wijzen die zal samenwerken met Oracle om efficiënte levering van Support Services mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door U zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en U stemt ermee in dat dergelijke contactpersonen Service-uren gebruiken.

 Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.

Copyright © 2024, Oracle. Alle rechten voorbehouden.