



Oracle NetSuite ACS Service Descriptions

Ingangsdatum: 17 april 2023

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
METRICS	3
VERKLARENDE WOORDENLIJST	3
ACRONIEMEN	3
SERVICE DESCRIPTIONS – DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES	4
NetSuite ACS Advise	4
NetSuite ACS Monitor	8
NetSuite ACS Optimize	12
NetSuite ACS Architect	17
SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES	23
NetSuite ACS Monitor Extended Service	23
NetSuite ACS Optimize Extended Service	23
NetSuite ACS Architect Extended Service	24
SERVICE DESCRIPTIONS – SUPPORT SERVICES VOOR PARTNERS	25
NetSuite Advanced Partner Support	25
SERVICE DESCRIPTIONS – INGETROKKEN ACS-AANBOD	29
NetSuite ACS Platform	29
NetSuite ACS Advise	33
NetSuite Advanced Partner Support	37

METRICS

Let op: De volgende begrippen zoals gebruikt in de order of de Agreement en ongeacht of deze met een hoofdletter worden geschreven, hebben dezelfde betekenis als de van toepassing zijnde gedefinieerde term: “Agreement” en “Master Agreement”; “Klant”, “Cliënt”, “Bedrijf” en “u”; “Programma Documentatie” en “Documentatie”; “Ordering Document”, “order”, “Order” en “Ramings-/Bestelformulier”; “Duur” en “Services Period”; “uw Gegevens”, “Bedrijfsgegevens” en “uw Content”.

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Niet-gedefinieerde begrippen hebben dezelfde betekenis als in de Subscription Services Agreement.

“ACS Onboarding” betekent een reeks activiteiten en oefeningen om nieuwe klanten bekender te maken met het gebruik van specifieke Oracle NetSuite Cloud Services. ACS Onboarding omvat, maar is niet beperkt tot, stapsgewijze oefeningen, klantgerichte overzichten en aanvullende gestructureerde incheckingen door het ACS-team.

“ACS Toetsing” betekent een beoordeling van de bedrijfsbehoeften, huidige configuratie, huidige oplossingen van derden die worden gebruikt, huidige integraties, huidige aanpassingen, aantal transacties en openstaande behoeften van de Klant om te bepalen waar ACS Support Services het beste kunnen worden ingezet om aan de behoeften van de Klant te voldoen.

“ACS Toetsingsperiode” betekent, afhankelijk van de aangeschafte ACS Support Services, de eerste (1) maand van ACS Advise of ACS Monitor of de eerste drie (3) maanden van ACS Optimize of ACS Architect. De ACS Toetsingsperiode voor ACS Architect is niet beschikbaar gedurende de eerste twaalf (12) maanden van uw Oracle NetSuite Cloud Service.

“Advanced Customer Support” of “ACS” betekent een abonnement dat klanten praktische begeleiding, configuratie, ondersteuning en doorlopende optimalisatie van producten voor gebruikers van Oracle NetSuite Cloud Service biedt.

“Advanced Partner Support” of “APS” betekent een abonnement voor functionele en technische assistentie aan NetSuite-partners om hen te helpen bij het bieden van ondersteuning aan eindklanten.

“Verlengde Uren” betekent uren boven op de uren die worden geleverd als onderdeel van de van toepassing zijnde Service Descriptions.

“Search Engine Optimization” of “SEO” betekent het proces van verbetering van de kwaliteit en kwantiteit van websiteverkeer naar een website of een webpagina via zoekmachines.

“User Acceptance Testing” of “UAT” betekent tests die door de eindgebruiker worden uitgevoerd om te bepalen of aan de vereisten van een specificatie wordt voldaan.

ACRONIEMEN

“API” betekent Application Program Interface

“CSV” betekent Comma Separated Values, een bestand met door komma’s gescheiden waarden

“FTP” betekent File Transfer Protocol

“IP” betekent Internet Protocol

“KPI” betekent Key Performance Indicator(s)

SERVICE DESCRIPTIONS – DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES

NetSuite ACS Advise

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service aankopen op of na 15 juli 2022. Als u deze service voor 15 juli 2022 hebt aangekocht is de NetSuite ACS Advise Servicebeschrijving die u in het deel “Service Descriptions – Retired ACS Services” van dit document vindt van toepassing.

A. Beschrijving van ACS Advise Support Services.

1. **ACS Toetsing.** In aanvulling op de ACS Advise Support Service zoals beschreven in Sectie A.2 hieronder, zal Oracle ook een eerste ACS Toetsing (zoals hierboven gedefinieerd) van uw Oracle NetSuite-instances uitvoeren binnen de ACS Toetsingsperiode, en vervolgens jaarlijks gedurende de duur van uw order. Elke ACS Toetsing zal niet langer duren dan acht (8) 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.
2. **ACS Advise Support Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u het in uw order aangegeven aantal Support Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden), die worden verrekend met de volgende ACS Advise Support Services, bieden met betrekking tot uw Oracle NetSuite Cloud Service:
 - a. Problemen oplossen die bij u zijn opgetreden op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts en integraties;
 2. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
 - b. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
 - c. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
 - d. Begeleiding bij activiteiten op het gebied van gegevensimport.
 - e. 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.
 - f. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Driemaandelijke rapportage van KPI's.
 2. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
 - g. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts, en integraties.
 - h. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
 1. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
 2. Het uitvoeren van updates van website instances.
 3. Het leveren van scripting voor webwinkels.
 4. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
 5. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
 6. Het leveren van SEO-evaluaties.
 7. Het leveren van KPI-evaluaties.
 8. Het leveren van ontwerpevaluaties.

- i. Oracle zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van 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 naar eigen goeddunken 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.

B. 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 medewerkers (hierna gezamenlijk te noemen “medewerking”) van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Advise Support Services zoals vermeld in uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Advise Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van uw volledige medewerking.

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

1. Uw verplichtingen

- a. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Advise Support Services krachtens uw order en het aanhouden vandergelijke Oracle NetSuite Cloud Services gedurende de looptijd van de krachtens uw order geleverde ACS Advise Support Services.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle de ACS Advise Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Advise Support Services uit te voeren.
- e. 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)
- f. Het regelen van het beheer, de prioritering en communicatie inzake ACS Advise Support Services-cases.
- g. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- h. Het regelen van UAT.
- i. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- j. Het niet filmen of vastleggen van Oracle’s levering van ACS Advise Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- k. 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 Advise Support Services.

- l. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot uw systemen van Oracle en van derden die nodig is voor de uitvoering van ACS Advise Support Services.
- m. 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.
- n. 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.
- o. 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.
- p. Indien het aantal uren dat Oracle vereist om de in bovenstaande Beschrijving van Support Services beschreven ACS Toetsing te verrichten, het totale aantal Service-uren overschrijdt dat in uw order voor het kwartaal is toegewezen, zult u de Verlengde Uren aankopen (zoals hieronder gedefinieerd) die Oracle vereist om deze ACT Toetsing te voltooien.

2. Projectveronderstellingen

- a. Oracle zal als enige bepalen of ACS Advise Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem of als de service request buiten de scope van ACS Advise Support Services valt.
- c. Alle ACS Advise Support Services inclusief de ACS Toetsing worden op afstand uitgevoerd.
- d. De ACT Toetsing van uw Oracle NetSuite instance dient plaats te vinden in de eerste kalendermaand van het begin van de ACS Advise Support Services.
- e. Alle communicatie met betrekking tot ACS Advise Support Services is in het Engels.
- f. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten de plaatselijke standaardwerktijden te werken.
- g. Herstelservices geïdentificeerd in sectie A.2.a (onder “Beschrijving van ACS Advise Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
- h. 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 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.

- i. 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.
- j. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Advise Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van ACS Advise Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.
- k. Service-uren zullen evenredig verdeeld worden voor gedeeltelijke kwartalen.

C. Ongebruikte Support Services. Het maximale aantal toegestane ACS Advise Support Service-uren per kwartaal dat in uw order is geïdentificeerd, 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 heeft geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

Tevens geldt wat betreft de ACS Toetsing zoals uiteengezet in sectie A.1 hierboven dat uren die volgens Oracle niet vereist zijn voor het voltooiën van de uitvoering van een ACS Toetsing eveneens automatisch verbeurd worden verklaard en u geen recht verlenen op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

D. Verlengde Uren. Gedurende de Duur van uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Advise Support 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.

E. Primair contactpunt. U stemt ermee in 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 mogelijk te maken. Additionele aangewezen contactpersonen die door u zijn geautoriseerd kunnen contact opnemen met Oracle, en u stemt ermee in dat dergelijke contacten worden verrekend met uw Service-uren.

NetSuite ACS Monitor

Opmerking voor Klanten: U erkent hierbij dat Sectie A.2.i hieronder niet meer van toepassing is op ACS Monitor Support Services orders die u op of na 27 september 2021 heeft geplaatst.

A. Beschrijving van ACS Monitor Support Services

1. **ACS Toetsing.** In aanvulling op de ACS Monitor Support Service zoals beschreven in Sectie A.2 hieronder, zal Oracle ook een eerste ACS Toetsing (zoals hierboven gedefinieerd) van uw Oracle NetSuite instances uitvoeren binnen de ACS Toetsingsperiode, en vervolgens jaarlijks gedurende de Duur van uw order. 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.

2. **ACS Monitor Support Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Support Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) een van de volgende ACS Monitor Support Services bieden met betrekking tot uw Oracle NetSuite Cloud Services:
 - a. Problemen oplossen die bij u zijn opgetreden op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts, en integraties.
 2. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
 - b. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
 - c. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
 - d. Begeleiding bij activiteiten op het gebied van gegevensimport.
 - e. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor uw Oracle NetSuite instance.
 - f. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Driemaandelijke rapportage van KPI's.
 2. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
 - g. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts, en integraties.
 - h. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
 1. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
 2. Het uitvoeren van updates van website instances.
 3. Het leveren van scripting voor webwinkels.
 4. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
 5. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
 6. Het leveren van SEO-evaluaties.
 7. Het leveren van KPI-evaluaties.
 8. Het leveren van ontwerpevaluaties.
 - i. Onderhevig aan uw aankoop van een of meer van de hieronder aangegeven Oracle NetSuite Cloud Services zal Oracle tot achttien (18) aanvullende uren ACS Onboarding bieden. ACS Onboarding-uren moeten binnen twaalf (12) maanden na aankoop van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services door u worden gebruikt, maar in geen enkel geval na de Duur van uw order:

1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- j. 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 order.

B. 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 order. 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:

1. Uw verplichtingen

- a. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services voorafgaand aan de aanvang van ACS Monitor Support Services krachtens uw order 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 order.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Monitor Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Monitor Support Services uit te voeren.
- e. 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).
- f. Het regelen van het beheer, de prioritering en de communicatie in verband met ACS Monitor Support Services-zaken.
- g. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- h. Het regelen van UAT.
- i. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- j. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Monitor Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- k. 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.

- l. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Monitor Support Services.
- m. 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.
- n. 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.
- o. 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.
- p. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS Toetsing beschreven bij “Beschrijving van Support Services” hierboven het aantal Service-uren overschrijdt 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.

2. Projectveronderstellingen

- a. Oracle zal als enige bepalen of ACS Monitor Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van ACS Monitor Support Services valt.
- c. Alle ACS Monitor Support Services, inclusief de ACS Toetsing, worden op afstand uitgevoerd.
- d. De ACS Toetsing van uw Oracle NetSuite instance moet plaatsvinden in de eerste kalendermaand na aanvang van de ACS Monitor Support Services.
- e. Alle communicatie met betrekking tot ACS Monitor Support Services is in het Engels.
- f. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
- g. Herstelservices geïdentificeerd in sectie A.2.a (onder “ACS Monitor Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
- h. 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.

- i. 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.
- j. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Monitor Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van ACS Monitor Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.
- k. Service-uren zullen evenredig verdeeld worden voor gedeeltelijke kwartalen.

C. Ongebruikte Support Services. Het maximale aantal toegestane ACS Monitor Support Service-uren per kwartaal (inclusief eventuele voor een dergelijk kwartaal aangeschafte Verlengde Services-uren) dat in uw order is geïdentificeerd, moet door u in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de ACS Monitor Support Services dat in een dergelijk in dat kwartaal niet wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door u, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U heeft 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 A.1 hierboven die door Oracle als onnodig worden beschouwd voor het voltooiën 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.

D. Verlengde Uren. Gedurende de Duur van uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Monitor Support 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.

E. Primair contactpunt. U stemt ermee in 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.

NetSuite ACS Optimize

***Opmerking voor Klanten:** U erkent hierbij dat Sectie A.2.k hieronder niet meer van toepassing is op orders voor ACS Optimize Support Services die u op of na 27 september 2021 heeft geplaatst.*

A. Beschrijving van ACS Optimize Support Services

1. **ACS Toetsing.** In aanvulling op de in uw order vermelde Service-uren voor het uitvoeren van de ACS Optimize Support Services zoals beschreven in sectie A.2 (ACS Optimize Support Services) direct hieronder, zal Oracle een eerste ACS Toetsing van uw Oracle NetSuite instances uitvoeren binnen de ACS Toetsingsperiode na aanvang van de ACS Optimize Support Services, en vervolgens jaarlijks gedurende de Duur van uw order, waarbij Oracle naar eigen inzicht het aantal uren bepaalt dat nodig is voor het uitvoeren van elke ACS Toetsing en dat in geen enkel geval meer dan vijftientwintig (25) additionele uren per maand zal zijn gedurende de ACS Toetsingsperiode.
2. **ACS Optimize Support Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Support Service-uren per maand een van de volgende ACS Optimize Support Services bieden met betrekking tot uw Oracle NetSuite Cloud Services:
 - a. Problemen oplossen die bij u zijn opgetreden op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts, en integraties;
 2. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
 - b. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
 - c. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
 - d. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
 1. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor uw Oracle NetSuite instance.
 2. Begeleiding bij aanvullende mogelijkheden die u kunt benutten.
 3. Prestatie-, schaalbaarheids- en regressietests van uw Oracle NetSuite instance ten opzichte van de beoogde release.
 - e. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Driemaandelijke rapportage van KPI's.
 2. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
 3. Het beheren, onderhouden en aanpassen van uw Oracle NetSuite instance om ontwikkeling, integraties, gegevensimport-, test- en release-activiteiten te ondersteunen.
 - f. 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.
 - g. Begeleiding bieden bij de architectuur van platform en systemen, hetgeen het assisteren van u bij het volgende kan inhouden:
 1. 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.

2. Het met u samenwerken om mogelijke gevolgen van productreleases van Oracle NetSuite Cloud Services te identificeren.
 3. Het bieden van strategieën voor het ondersteunen, onderhouden en beheren van uw Oracle NetSuite instance om de ontwikkelings-, test- en release-activiteiten te optimaliseren.
 4. Het uitvoeren van migraties tussen ontwikkel-, test- en productieomgevingen.
- h. Website-onderhoud bieden door u te assisteren bij:
1. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
 2. Het uitvoeren van updates van website instances.
 3. Het leveren van scripting voor webwinkels.
 4. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
 5. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
 6. Het leveren van SEO-evaluaties.
 7. Het leveren van KPI-evaluaties.
 8. Het leveren van ontwerpevaluaties.
- i. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's voor uw NSE-website instances, inclusief:
1. Verkeer.
 2. Transacties.
 3. Omzet en
 4. Wisselkoers.
- j. Prestatierapporten maken die de prestaties van uw website voor de laadtijd van pagina's beschrijven. Websitepagina's die in dit rapport worden opgenomen zijn:
1. Homepage.
 2. Zoeken.
 3. Categorie.
 4. Item (pagina met gedetailleerde productinformatie).
 5. Afrekenen en
 6. Login.
- k. Onderhevig aan uw aankoop van een of meer van de hieronder aangegeven Oracle NetSuite Cloud Services zal Oracle tot achttien (18) aanvullende uren ACS Onboarding bieden. ACS Onboarding-uren moeten binnen twaalf (12) maanden na aankoop van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services door u worden gebruikt, maar in geen enkel geval na de Duur van uw order:
1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Als u gedurende de Duur van uw order meer dan één (1) NetSuite ACS Optimize Support Service 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.
- m. Een benoemd optimalisatieteam toewijzen om begeleiding bij optimalisatie en instandhouding te bieden.
- n. 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 order.

- B. 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 order. 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:

1. Uw verplichtingen

- a. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Monitor Support Services krachtens uw order 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 van toepassing zijnde order voor de ACS Optimize Support Services.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Optimize Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Optimize Support Services uit te voeren.
- e. 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).
- f. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- g. Het regelen van UAT.
- h. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- i. Het niet filmen of vastleggen van Oracle’s levering van ACS Optimize Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- j. 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.
- k. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Optimize Support Services.

- l. 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.
- m. 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.
- n. 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.
- o. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS Toetsing beschreven in Sectie A.1 hierboven het aantal Service-uren overschrijdt dat voor die maand 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.

2. Projectveronderstellingen

- a. Oracle zal naar eigen goeddunken bepalen of ACS Optimize Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat inwilliging van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van ACS Optimize Support Services valt.
- c. Alle ACS Optimize Support Services, inclusief de ACS Toetsing, worden op afstand uitgevoerd, tenzij anderszins overeengekomen met Oracle. Voor activiteiten op locatie bij de klant worden aanvullende reiskosten in rekening gebracht zoals uiteengezet in sectie C.
- d. Alle communicatie met betrekking tot ACS Optimize Support Services is in het Engels.
- e. 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.
- f. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
- g. Herstelservices geïdentificeerd in sectie A.2.a (onder “ACS Optimize Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
- h. 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.

- i. 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.
- j. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Optimize Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van ACS Optimize Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

C. Kosten. Naast de in uw order vermelde vergoedingen, gaat U ermee akkoord Oracle te vergoeden voor reiskosten en andere kosten die verband houden met het verlenen van on-site ACS Optimize Support Services. Alle in dit kader maandelijks gefactureerde kosten zijn verschuldigd en betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van uw order.

D. Ongebruikte Support Services. Het maximale aantal toegestane Service-uren per maand (inclusief eventuele voor een dergelijke maand aangeschafte Verlengde Services-uren) dat in uw order is geïdentificeerd, 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 heeft 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 A.1 hierboven die door Oracle als onnodig worden beschouwd voor het voltooiën 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.

E. Verlengde Uren. Gedurende de Duur van uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Optimize Support 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.

F. 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.

Opmerking voor Klanten: U erkent hierbij dat Sectie A.2.k hieronder niet meer van toepassing is op orders voor ACS Architect Support Services die u op of na 27 september 2021 heeft geplaatst.

A. Beschrijving van ACS Architect Support Services

1. **ACS Toetsing.** In aanvulling op de in uw order vermelde Service-uren voor het uitvoeren van de ACS Architect Support Services zoals beschreven in sectie A.2 (ACS Support Services) direct hieronder, zal Oracle een ACS Toetsing van uw Oracle NetSuite instances uitvoeren binnen de ACS Toetsingsperiode na aanvang van de ACS Architect Support Services, en vervolgens jaarlijks gedurende de Duur van uw order, 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 A.2 hieronder als u ACS Architect Support Services koopt binnen de eerste 12 maanden na uw eerste aankoop van een Oracle NetSuite Cloud Service. ACS Toetsingsuren voor uw bestelling van ACS Architect Support Services vervallen (i) twaalf (12) maanden na uw order voor NetSuite ACS Architect Support Services, of (ii) na beëindiging of afloop van uw Oracle NetSuite Cloud Service (de vroegste optie is van toepassing).

2. **ACS Architect Support Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Service-uren per maand een van de volgende ACS Architect Support Services bieden met betrekking tot uw Oracle NetSuite Cloud Services.
 - a. Problemen oplossen die bij u zijn opgetreden op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts en integraties.
 2. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
 - b. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
 - c. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
 - d. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
 1. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor uw Oracle NetSuite instance.
 2. Begeleiding bij aanvullende mogelijkheden die u kunt benutten.
 3. Prestatie-, schaalbaarheids- en regressietests van uw Oracle NetSuite instance ten opzichte van de beoogde release.
 - e. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Driemaandelijke rapportage van KPI's.
 2. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
 3. Het beheren, onderhouden en aanpassen van uw Oracle NetSuite instance om ontwikkeling, integraties, gegevensimport-, test- en release-activiteiten te ondersteunen.
 - f. 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.
- g. Begeleiding bieden bij de architectuur van platform en systemen, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
1. Het definiëren van de rol van Oracle in een omgeving 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 ondersteunen, onderhouden en beheren van uw Oracle NetSuite instance die ontwikkelings-, test- en release-activiteiten ondersteunen.
 4. Het uitvoeren van migraties tussen ontwikkel-, test- en productieomgevingen.
- h. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
1. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
 2. Het uitvoeren van updates van website instances.
 3. Het leveren van scripting voor webwinkels.
 4. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
 5. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
 6. Het leveren van SEO-evaluaties.
 7. Het leveren van KPI-evaluaties.
 8. Het leveren van ontwerpevaluaties.
- i. Analyserapporten van websites maken met een voortschrijdende, cumulatieve analyse van KPI's voor uw NSE-website instances, inclusief:
1. Verkeer;
 2. Transacties;
 3. Omzet; en
 4. Wisselkoers.
- j. Prestatierapporten maken die de prestaties van uw website voor de laadtijd van pagina's beschrijven. Websitepagina's die in dit rapport worden opgenomen zijn:
1. Homepage;
 2. Zoeken;
 3. Categorie;
 4. Item (pagina met gedetailleerde productinformatie);
 5. Afrekenen; en
 6. Login.
- k. Onderhevig aan uw aanschaf van een of meer van de hieronder aangegeven Oracle NetSuite Cloud Services zal Oracle tot achttien (18)aanvullende uren ACS Onboarding leveren. ACS Onboarding-uren moeten binnen twaalf (12) maanden na aanschaf van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services door u worden gebruikt, maar in geen enkel geval na de Duur van uw order:
1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Als u meer dan één (1) NetSuite ACS Architect Support Service aanschaf gedurende de Duur van uw order, zal Oracle u voor elke aanvullende hoeveelheid 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.
- m. Het toewijzen van een benoemd ondersteuningsteam voor de coördinatie en het beheer van ondersteuningsgerelateerde cases die door u worden ingediend met betrekking tot Oracle NetSuite Cloud Services.
 - n. Een benoemd optimalisatieteam toewijzen om begeleiding bij optimalisatie en instandhouding te bieden.
 - o. 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 beschreven 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 order.

B. 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 medewerkers (hierna gezamenlijk te noemen "medewerking") van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Architect Support Services zoals vermeld in uw order. 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:

1. Uw verplichtingen

- a. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Architect Support Services krachtens uw order en het aanhouden van dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services en NetSuite Support gedurende de looptijd van de krachtens de toepasselijke order voor ACS Architect Support Services geleverde ACS Architect Support Services.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle de ACS Architect Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Architect Support Services uit te voeren.
- e. 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).
- f. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- g. Het regelen van UAT.

- h. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- i. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Architect Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- j. 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.
- k. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Architect Support Services.
- l. 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.
- m. 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.
- n. 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.
- o. Als de uren die Oracle nodig heeft voor het uitvoeren van de ACS Toetsing beschreven bij "Beschrijving van Support Services" hierboven het aantal Service-uren overschrijdt dat voor die maand 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.

2. Projectveronderstellingen

- a. Oracle zal als enige bepalen of ACS Architect Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van ACS Architect Support Services valt.
- c. Alle ACS Architect Support Services, inclusief de ACS Toetsing, worden op afstand uitgevoerd tenzij anderszins overeengekomen met Oracle. Voor activiteiten op locatie bij de klant worden aanvullende reiskosten in rekening gebracht zoals uiteengezet in sectie C.
- d. Alle communicatie met betrekking tot ACS Architect Support Services is in het Engels.
- e. 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.

- f. U verplicht Oracle NetSuite-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
- g. Herstelservices geïdentificeerd in sectie A.2.a (onder “ACS Architect Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
- h. 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 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
- i. 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.
- j. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Architect Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van ACS Architect Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

C. Kosten. Naast de in uw order vermelde vergoedingen, gaat U ermee akkoord Oracle te vergoeden voor reiskosten en andere kosten die verband houden met het verlenen van on-site ACS Architect Support Services. Alle in dit kader maandelijks gefactureerde kosten zijn verschuldigd en betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van uw order.

D. Ongebruikte Support Services. Het maximale aantal toegestane Service-uren per maand (inclusief eventuele voor een dergelijke maand aangeschafte Verlengde Services-uren) dat in uw order is geïdentificeerd, moet door u in die maand worden gebruikt. Elk deel van de ACS Architect Support Services dat in die maand niet wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door u, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen. U heeft 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 A.1 hierboven die door Oracle als onnodig worden beschouwd voor het voltooiën 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.

E. Verlengde Uren. Gedurende de Duur van uw order kunnen de partijen gezamenlijk schriftelijk overeenkomen om het aantal ACS Architect Support 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.

F. 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.

SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES

NetSuite ACS Monitor Extended Service

- A. Beschrijving van ACS Monitor Extended Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Monitor Extended Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) een van de ACS Monitor Support Services bieden die zijn aangegeven in sectie A.2 (ACS Monitor Support Services) van de NetSuite ACS Monitor-service. Voor de ACS Monitor Extended Service moet u een actieve order voor NetSuite ACS Monitor hebben; de uren die worden geleverd krachtens deze ACS Monitor Extended Service vormen een aanvulling op de door u bestelde NetSuite ACS Monitor Support Services en lopen gelijktijdig af met het einde van elk kwartaal dat is vastgesteld krachtens en in navolging van de bepalingen van uw order voor NetSuite ACS Monitor.
- B. Overige bepalingen en voorwaarden.** Met uitzondering van hetgeen in sectie A (Beschrijving van ACS Monitor Extended Service) hierboven is beschreven, stemt u hierbij voor uw order voor NetSuite ACS Monitor Extended Service in met de bepalingen en voorwaarden opgenomen in uw order voor NetSuite ACS Monitor alsof deze volledig hierin zijn opgenomen, inclusief sectie B (Uw verplichtingen en projectveronderstellingen), sectie C (Ongebruikte Support Services), sectie D (Verlengde Uren) en sectie E (Primair contactpunt). Het volgende zal uitsluitend als aanvullende verplichting in het kader van uw order voor NetSuite ACS Monitor Extended Service worden beschouwd als dit aan sectie B (Uw verplichtingen en projectveronderstellingen) is toegevoegd: U moet uw order voor NetSuite ACS Monitor plaatsen, en Oracle moet deze accepteren, voorafgaand aan de aanvang van ACS Monitor Extended Service krachtens uw order, en u moet uw order voor NetSuite ACS Monitor aanhouden voor de Duur van uw order voor NetSuite ACS Monitor Extended Service.

NetSuite ACS Optimize Extended Service

- A. Beschrijving van ACS Optimize Extended Service.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Optimize Extended Service-uren per maand een van de ACS Optimize Support Services bieden die zijn aangegeven in sectie A.2 (ACS Optimize Support Services) van de NetSuite ACS Optimize-service. Voor de ACS Optimize Extended Service moet u een actieve order hebben voor NetSuite ACS Optimize; de uren die worden geleverd krachtens deze ACS Optimize Extended Service vormen een aanvulling op de door u bestelde NetSuite ACS Optimize Support Service-uren per maand krachtens uw order voor NetSuite ACS Optimize en lopen gelijktijdig af met het einde van elk maand dat is vastgesteld krachtens en in navolging van de bepalingen van uw order voor NetSuite ACS Optimize.
- B. Overige bepalingen en voorwaarden.** Met uitzondering van hetgeen in sectie A (Beschrijving van ACS Optimize Extended Service) hierboven is beschreven, stemt u hierbij voor uw order voor NetSuite ACS Optimize Extended Service in met de bepalingen en voorwaarden opgenomen in uw order voor NetSuite ACS Optimize alsof deze volledig hierin zijn opgenomen, inclusief sectie B (Uw verplichtingen en projectveronderstellingen), sectie C (Ongebruikte Support Services), sectie D (Verlengde Uren) en sectie E (Primair contactpunt). Het volgende zal uitsluitend als aanvullende verplichting in het kader van uw order voor NetSuite ACS Optimize Extended Service worden beschouwd als dit aan sectie B (Uw verplichtingen en projectveronderstellingen) is toegevoegd: U moet uw order voor NetSuite ACS Optimize plaatsen, en Oracle moet deze accepteren, voorafgaand aan de aanvang van ACS Optimize Extended Service krachtens

uw order, en u moet uw order voor NetSuite ACS Optimize aanhouden voor de Duur van uw order voor NetSuite ACS Optimize Extended Service.

NetSuite ACS Architect Extended Service

- A. Beschrijving van ACS Architect Extended Service.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Architect Extended Service-uren per maand een van de ACS Architect Support Services bieden die zijn aangegeven in sectie A.2 (ACS Architect Support Services) van de NetSuite ACS Architect-service. Voor de ACS Architect Extended Service moet u een actieve order hebben voor NetSuite ACS Architect; de uren die worden geleverd krachtens deze ACS Architect Extended Service vormen een aanvulling op de door u bestelde NetSuite ACS Architect Support Service-uren per maand krachtens uw order voor NetSuite ACS Architect en lopen gelijktijdig af met het einde van elk maand dat is vastgesteld krachtens en in navolging van de bepalingen van uw order voor NetSuite ACS Architect.
- B. Overige bepalingen en voorwaarden.** Met uitzondering van hetgeen in sectie A (Beschrijving van ACS Architect Extended Service) hierboven is beschreven, stemt u hierbij voor uw order voor NetSuite ACS Architect Extended Service in met de bepalingen en voorwaarden opgenomen in uw order voor NetSuite ACS Architect alsof deze volledig hierin zijn opgenomen, inclusief sectie B (Uw verplichtingen en projectveronderstellingen), sectie C (Ongebruikte Support Services), sectie D (Verlengde Uren) en sectie E (Primair contactpunt). Het volgende zal uitsluitend als aanvullende verplichting in het kader van uw order voor NetSuite ACS Architect Extended Service worden beschouwd als dit aan sectie B (Uw verplichtingen en projectveronderstellingen) is toegevoegd: U moet uw order voor NetSuite ACS Architect plaatsen, en Oracle moet deze accepteren, voorafgaand aan de aanvang van ACS Architect Extended Support Service krachtens uw order, en u moet uw order voor NetSuite ACS Architect Extended Service aanhouden voor de Duur van uw order.

SERVICE DESCRIPTIONS – SUPPORT SERVICES VOOR PARTNERS

NetSuite Advanced Partner Support

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service aankopen op of na 15 juli 2022. Als u deze service voor 15 juli 2022 hebt aangekocht is de NetSuite Advanced Partner Support Servicebeschrijving die u in het deel “Service Descriptions – Retired ACS Services” van dit document vindt van toepassing

A. Beschrijving van Support Services. Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u, als externe uitvoerder van Oracle NetSuite Cloud Services, tot het in uw order aangegeven aantal APS Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) een van de volgende Support Services bieden om u te assisteren met betrekking tot de Oracle NetSuite Cloud Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce website instances of Oracle NetSuite Point-of-Sale modules van uw klanten (“Oracle NetSuite Cloud Services”); dergelijke Support Services worden uitsluitend geleverd om u te begeleiden bij de implementatie van de Oracle NetSuite Cloud Services voor uw klanten:

1. Begeleiding bij herstellen van problemen die bij klanten zijn opgetreden op het gebied van:
 - a. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts en integraties;
 - b. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen.
4. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid.
5. Begeleiding bij een van de volgende activiteiten op het gebied van releasebeheer:
 - a. Advies over aanstaande releases, inclusief proactieve kennisgevingen van functiewijzigingen; en
 - b. Advies over regressietests van de Oracle NetSuite Cloud Service instance van uw klanten voor een beoogde release.
6. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
 - a. De bedrijfsprocesstromen van uw klanten;
 - b. Integratie(s); en
 - c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Begeleiding bij architectuur van platform en systemen, hetgeen assistentie 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; en
 - b. Strategieën voor het onderhouden en beheren van afdoende ontwikkelings-, test- en release-activiteiten.
8. Begeleiding bij website-onderhoud, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
 - a. Introductie van nieuwe e-commerce functionaliteit;
 - b. Updates van website instances;
 - c. Scripting voor webwinkels;
 - d. Landings- of andere nieuwe pagina’s, templates of lay-outs;
 - e. Prestatiegerelateerde assistentie; en
 - f. SEO-evaluaties.
9. Indien er meer dan een (1) unit APS is aangekocht, wordt een Oracle partner engagement manager (“engagement manager”) toegewezen die zorgt voor de coördinatie en het beheer van de Support Services die zijn aangegeven in sectie A; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag

van u voor hierboven beschreven 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.

- B. 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 medewerkers (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:

1. Uw verplichtingen.

- a. Voorafgaand aan het leveren van Support Services aan u, moet u bevestigen dat uw klanten Oracle NetSuite Cloud Services verkrijgen bij afzonderlijk contract en dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services zonder onderbreking aanhouden gedurende de periode dat dergelijke Support Services aan u worden geleverd.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle de Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om Support Services uit te voeren.
- e. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om product enablement te verzorgen alvorens Support Services worden ingezet voor een specifiek Oracle NetSuite Cloud Service, daar waar dergelijke enablement mogelijk is.
- f. 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).
- g. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- h. Het regelen van UAT.
- i. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- j. Het niet filmen of vastleggen van Oracle’s levering van Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- k. 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.
- l. Het aan Oracle verschaffen van alleen-weergegeven toegang tot de systemen van uw klant die nodig is voor de uitvoering van Support Services.

- m. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde alleen-weergeven toegang tot de Google Analytics-account voor uw klanten verschaffen.

2. Projectveronderstellingen.

- a. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van Support Services valt.
- b. Alle Support Services worden op afstand uitgevoerd.
- c. Alle communicatie met betrekking tot Support Services is in het Engels.
- d. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerk tijden te werken.
- e. 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 van een ondersteunde webbrows er of een besturingssysteem op een mobiel apparaat waarvan Oracle van mening is dat deze/dit kwetsbaar is of anderszins onvoldoende beveiligd is, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
- f. Oracle-medewerkers kunnen geen code uitvoeren of implementeren of anderszins wijzigingen in klantgegevens maken binnen de Oracle NetSuite Cloud Services van uw klanten.
- g. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

C. 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 geïdentificeerd, moet door u in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de Support Services dat in dat kwartaal niet wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door u in dat kwartaal, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen, en u heeft geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services voor een ongebruikt deel van de betaalde vergoedingen voor ongebruikte Service-uren in dat kwartaal voor de Support Services. Met het oog op het leveren door Oracle van Support Services vermeld in de bovenstaande "Beschrijving van Support Services" na afloop van de Duur van uw order, moeten Oracle en u gezamenlijk een afzonderlijke order overeenkomen voor dergelijke Support Services.

Als het laatste kwartaal van de Duur van uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijke Service-uren voor het laatste kwartaal pro rata berekend.

D. Verlengde Uren. Gedurende de Duur 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.

- E. 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.

SERVICE DESCRIPTIONS – INGETROKKEN ACS-AANBOD

NetSuite ACS Platform

- A. Beschrijving van Support Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u tot het in uw order aangegeven aantal ACS Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) een van de volgende ACS Support Services bieden met betrekking tot uw Oracle NetSuite Cloud Service instance.
1. Begeleiding bieden bij technische prestatieproblemen die bij u zijn opgetreden bij workflows, scripts en integraties.
 2. Assistentie bieden bij het oplossen van technische prestatieproblemen, uitsluitend bij het volgende aspecten:
 - a. Het doorvoeren van wijzigingen in uw bestaande configuratie (SuiteBuilder).
 - b. Het doorvoeren van wijzigingen in uw bestaande workflows (SuiteFlow).
 - c. Het doorvoeren van wijzigingen in uw bestaande scripts (SuiteScript).
 - d. Het doorvoeren van wijzigingen in uw bestaande webservices (SuiteTalk).
 3. Assistentie bieden bij ondersteuning van releasebeheer, bestaande uit:
 - a. Het onder de aandacht brengen van aanstaande releases met mogelijke gevolgen voor de prestaties.
 - b. Op verzoek daartoe, begeleiding bieden bij aanvullende mogelijkheden in een release die u kunt benutten.
 - c. Het bieden van tests op het gebied van prestaties en schaalbaarheid voor een beoogde release.
 4. Begeleiding bieden bij prestaties en schaalbaarheid op het gebied van:
 - a. Ontwikkelingsactiviteiten.
 - b. Gebruik en functionaliteit van toepassingen.
 - c. Aanbeveling van wijzigingen.
 - d. Test- en release-activiteiten.
 - e. Integratie(s) en
 - f. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
 5. Begeleiding bieden bij de architectuur van platform en systemen, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
 - a. Het definiëren van de rol van Oracle in een omgeving 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 onderhouden en beheren van ontwikkelings-, test- en release-activiteiten.
 - d. Het uitvoeren van migraties tussen ontwikkel-, test- en productieomgevingen.
 6. 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.

7. 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 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.

B. 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:

1. Uw verplichtingen.

- a. 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.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle ACS Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Support Services uit te voeren.
- e. 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).
- f. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- g. Het regelen van UAT.
- h. Het regelen van de implementatie van wijzigingen die door Oracle worden aanbevolen.
- i. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- j. Het niet filmen of vastleggen van Oracle's levering van ACS Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- k. 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.

- l. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot uw systemen die nodig is voor de uitvoering van ACS Support Services.
- m. 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.

2. Projectveronderstellingen.

- a. Oracle zal als enige bepalen of ACS Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van ACS Support Services valt.
- c. Alle ACS Support Services worden op afstand uitgevoerd.
- d. Alle communicatie met betrekking tot ACS Support Services is in het Engels.
- e. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerk tijden te werken.
- f. 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 goedgevoelde 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
- g. 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.
- h. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.
- i. Als het laatste kwartaal van de Duur van uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijkse Service-uren voor het laatste kwartaal door Oracle pro rata berekend.

C. 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 heeft geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

D. Verlengde Uren. Gedurende de Duur 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.

- E. **Primair contactpunt.** 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.

NetSuite ACS Advise

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service aangekocht hebben vóór 15 juli 2022.

***Opmerking voor Klanten:** U erkent hierbij dat Sectie A.2.h hieronder niet meer van toepassing is op orders voor ACS Support Services die u op of na 27 september 2021 heeft geplaatst.*

A. Beschrijving van Support Services.

1. **ACS Support Services.** Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u het in uw order aangegeven aantal Support Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden), die worden verrekend met de volgende ACS Advise Support Services, bieden met betrekking tot uw Oracle NetSuite Cloud Service:
 - a. Problemen oplossen die bij u zijn opgetreden op het gebied van:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts en integraties;
 2. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
 - b. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten bieden.
 - c. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen bieden.
 - d. 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.
 - e. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Driemaandelijke rapportage van KPI's.
 2. Het aanbevelen van wijzigingen op het gebied van prestaties en schaalbaarheid.
 - f. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding bieden en assistentie bij uitvoering op het gebied van:
 1. Het doorvoeren van wijzigingen in uw bedrijfsprocesstromen.
 2. Het doorvoeren van gevraagde integratie(s).
 3. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
 - g. Website-onderhoud bieden, bestaande uit assistentie bij:
 1. Het creëren van nieuwe e-commerce functionaliteit.
 2. Het uitvoeren van updates van website instances.
 3. Het leveren van scripting voor webwinkels.
 4. Het leveren van landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs.
 5. Het leveren van prestatiegerelateerde assistentie.
 6. Het leveren van SEO-evaluaties.
 7. Het leveren van KPI-evaluaties.
 8. Het leveren van ontwerpevaluaties.
 - h. Onderhevig aan uw aanschaf van een of meer van de hieronder aangegeven Oracle NetSuite Cloud Services, tot achttien (18) uur ACS Onboarding leveren boven op de ACS Advise Support Service-uren:
 1. ACS NONboarding-uren moeten binnen zes (6) maanden na aankoop van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services door u worden gebruikt, maar in geen enkel geval na de Duur van uw order:
 - a. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions:
 - i. Starter Cloud Service
 - ii. Starter Products Cloud Service
 - iii. Starter Services Cloud Service

iv. Social Impact Starter Cloud Service

2. ACS Onboarding-uren moeten binnen twaalf (12) maanden na aankoop van de volgende Oracle NetSuite Cloud Services worden gebruikt, maar in geen enkel geval na de Duur van uw order:
 - a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting;
 - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce
- i. Oracle zal zorgen voor de coördinatie en het beheer van 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 naar eigen goeddunken 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.

B. 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 medewerkers (hierna gezamenlijk te noemen “medewerking”) van essentieel belang zijn voor de uitvoering van ACS Advise Support Services zoals vermeld in uw order. Oracle is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in het uitvoeren van ACS Advise Support Services indien dergelijke tekortkomingen voortkomen uit het niet verlenen van uw volledige medewerking.

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

1. Uw verplichtingen

- a. Het verkrijgen van Oracle NetSuite Cloud Services bij afzonderlijk contract voorafgaand aan de aanvang van ACS Advise Support Services krachtens uw orders en het aanhouden van dergelijke orders voor Oracle NetSuite Cloud Services gedurende de looptijd van de krachtens uw order voor ACS Advise Support Services geleverde ACS Advise Support Services.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle de ACS Advise Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om ACS Advise Support Services uit te voeren.
- e. 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).
- f. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- g. Het regelen van UAT.
- h. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- i. Het niet filmen of vastleggen van Oracle’s levering van ACS Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.

- j. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om alle geplande vergaderingen bij te wonen. Herhaalde annulering van vergaderingen kan leiden tot vertragingen en inefficiënt gebruik van het maximale aantal Service-uren per kwartaal dat is toegestaan voor de uitvoering van ACS Advise Support Services.
- k. Het aan Oracle verschaffen van specifieke gebruikerstoegang tot uw systemen van Oracle en van derden die nodig is voor de uitvoering van ACS Advise Support Services.
- l. 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.
- m. 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.
- n. 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.

2. Projectveronderstellingen

- a. Oracle zal als enige bepalen of ACS Advise Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van ACS Advise Support Services valt.
- c. Alle ACS Advise Support Services worden op afstand uitgevoerd.
- d. Alle communicatie met betrekking tot ACS Advise Support Services is in het Engels.
- e. Oracle NetSuite-consultants worden niet verplicht om buiten plaatselijke standaardwerktijden te werken.
- f. Herstelservices geïdentificeerd in sectie A.2.a (onder “Beschrijving van ACS Advise Support Services”) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beschikbaar.
- g. 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 goedgevoelen ondersteuning van ACS Advise 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
- h. 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.
- i. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de ACS Advise Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van

Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

- j. Als het laatste kwartaal van de Duur van uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijke Service-uren voor het laatste kwartaal door Oracle pro rata berekend.

C. Ongebruikte Support Services. Het maximale aantal toegestane Service-uren per kwartaal dat in uw order is geïdentificeerd, 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 heeft geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services.

D. Verlengde Uren. Gedurende de Duur 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.

E. 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.

NetSuite Advanced Partner Support

Deze Servicebeschrijving is van toepassing op Klanten die deze Service aangekocht hebben vóór 15 juli 2022.

A. Beschrijving van Support Services. Gedurende de Duur van uw order zal Oracle u, als externe uitvoerder van Oracle NetSuite Cloud Services, tot het in uw order aangegeven aantal APS Service-uren per kwartaal (waarbij elk kwartaal bestaat uit 3 maanden) een van de volgende Support Services bieden om u te assisteren met betrekking tot de Oracle NetSuite Cloud Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce website instances of Oracle NetSuite Point-of-Sale modules van uw klanten (“Oracle NetSuite Cloud Services”); dergelijke Support Services worden uitsluitend geleverd om u te begeleiden bij de implementatie van de Oracle NetSuite Cloud Services voor uw klanten:

1. Begeleiding bij herstellen van problemen die bij klanten zijn opgetreden op het gebied van:
 - a. Oracle NetSuite SuiteCloud workflows, scripts en integraties;
 - b. Oracle NetSuite Ecommerce websites en Point of Sale.
2. Begeleiding bij ontwikkelingsactiviteiten.
3. Begeleiding bij gebruik en configuratie van toepassingen.
4. Begeleiding bij prestaties en schaalbaarheid.
5. Begeleiding bij een van de volgende activiteiten op het gebied van releasebeheer:
 - a. Advies over aanstaande releases, inclusief proactieve kennisgevingen van functiewijzigingen; en
 - b. Advies over regressietests van de Oracle NetSuite Cloud Service instance van uw klanten voor een beoogde release.
6. Begeleiding bij optimalisatie en instandhouding, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
 - a. De bedrijfsprocesstromen van uw klanten;
 - b. Integratie(s); en
 - c. Activiteiten op het gebied van gegevensimport.
7. Begeleiding bij architectuur van platform en systemen, hetgeen assistentie 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; en
 - b. Strategieën voor het onderhouden en beheren van afdoende ontwikkelings-, test- en release-activiteiten.
8. Begeleiding bij website-onderhoud, hetgeen assistentie bij het volgende kan inhouden:
 - a. Introductie van nieuwe e-commerce functionaliteit;
 - b. Updates van website instances;
 - c. Scripting voor webwinkels;
 - d. Landings- of andere nieuwe pagina's, templates of lay-outs;
 - e. Prestatiegerelateerde assistentie; en
 - f. SEO-evaluaties.
9. Toewijzing van een Oracle partner engagement manager (“engagement manager”) die zorgt voor de coördinatie en het beheer van de Support Services die zijn aangegeven in sectie A; dit echter op voorwaarde dat als een individuele aanvraag van u voor hierboven beschreven 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.

B. 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 medewerkers (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:

1. Uw verplichtingen.

- a. Voorafgaand aan het leveren van Support Services aan u, moet u bevestigen dat uw klanten Oracle NetSuite Cloud Services verkrijgen bij afzonderlijk contract en dergelijke Oracle NetSuite Cloud Services zonder onderbreking aanhouden gedurende de periode dat dergelijke Support Services aan u worden geleverd.
- b. 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.
- c. Het verschaffen van kennisgevingen en het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming zodat Oracle de Support Services kan uitvoeren.
- d. Het beperken van de toegang van Oracle tot alle productieomgevingen of gedeelde ontwikkelomgevingen voor zover noodzakelijk voor Oracle om Support Services uit te voeren.
- e. Het leveren van commercieel redelijke inspanningen om product enablement te verzorgen alvorens Support Services worden ingezet voor een specifiek Oracle NetSuite Cloud Service, daar waar dergelijke enablement mogelijk is.
- f. 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).
- g. Het regelen van sandbox en/of ontwikkel instances vereist door Oracle.
- h. Het regelen van UAT.
- i. Het regelen van activiteiten voor enablement en communicatie van uw organisatorische veranderingen.
- j. Het niet filmen of vastleggen van Oracle’s levering van Support Services, Oracle-medewerkers of Oracle-materialen.
- k. 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.
- l. Het aan Oracle verschaffen van alleen-weergegeven toegang tot de systemen van uw klant die nodig is voor de uitvoering van Support Services.
- m. Het waar nodig opzetten van een Google Analytics-account en Oracle geautoriseerde alleen-weergegeven toegang tot de Google Analytics-account voor uw klanten verschaffen.

2. Projectveronderstellingen.

- a. Oracle zal als enige bepalen of Support Services die configuratie, ontwikkeling en/of tests omvatten in een sandbox/ontwikkelomgeving moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan toepassing in een productie instance.
- b. Oracle behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen een service request en deze te weigeren als Oracle naar eigen vaststelling van mening is dat voltooiing van een dergelijke service request kan leiden tot potentieel ongunstige resultaten voor uw systeem, of als de service request buiten de scope van Support Services valt.
- c. Alle Support Services worden op afstand uitgevoerd.
- d. Alle communicatie met betrekking tot Support Services is in het Engels.
- e. U verplicht Oracle-consultants niet om buiten plaatselijke standaardwerk tijden te werken.
- f. 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 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, en zal Oracle u zo snel als mogelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte stellen.
- g. 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.
- h. Oracle-medewerkers kunnen geen code uitvoeren of implementeren of anderszins wijzigingen in klantgegevens maken binnen de Oracle NetSuite Cloud Services van uw klanten.
- i. Uw primaire vormen van communicatie met Oracle, naast vergaderingen vermeld als onderdeel van de Support Services beschreven in sectie A (Beschrijving van Support Services) hierboven, zijn e-mail en de tool voor case management van Oracle NetSuite.

C. 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 geïdentificeerd, moet door u in dat kwartaal worden gebruikt. Elk deel van de Support Services dat in dat kwartaal niet wordt gebruikt, wordt geacht automatisch verbeurd te zijn verklaard door u in dat kwartaal, zonder verdere benodigde actie van een van de partijen, en u heeft geen recht op restitutie of enig tegoed op aanvullende of andere services voor een ongebruikt deel van de betaalde vergoedingen voor ongebruikte Service-uren in dat kwartaal voor de Support Services. Met het oog op het leveren door Oracle van Support Services vermeld in de bovenstaande "Beschrijving van Support Services" na afloop van de Duur van uw order, moeten Oracle en u gezamenlijk een afzonderlijke order overeenkomen voor dergelijke Support Services.

Als het laatste kwartaal van de Duur van uw order minder is dan drie (3) maanden, worden de driemaandelijke Service-uren voor het laatste kwartaal pro rata berekend.

D. Verlengde Uren. Gedurende de Duur 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.

- E. **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.