



Exceptions aux politiques d'Oracle NetSuite en matière d'hébergement et de prestation de services de soutien

Date d'entrée en vigueur : 08 avril 2024

Dernière mise à jour : 06-octobre-2025

Table des matières

Portée..... 3

Définitions – Exceptions et exclusions	3
I. Politiques de sécurité des données des services Oracle NetSuite Cloud – Exceptions et exclusions à l'article I.....	3
I.M. Vérifications et certifications	3
I.O. Reprise après sinistre	3
T.I. Extraction et suppression des données lors de la résiliation	3
II. Services de soutien Oracle NetSuite – Exceptions et exclusions à l'article II	4
III. Engagement envers le niveau de service Oracle NetSuite – Exceptions et exclusions à l'article III.	4
IV. Exigences en matière de services d'intervention Oracle NetSuite – Exceptions et exclusions à l'article IV.....	4

PORTÉE

Ce document s'applique aux services Oracle NetSuite Cloud que vous avez achetés et complète les *Politiques d'Oracle NetSuite en matière d'hébergement et de prestation de services de soutien* incorporées dans votre formulaire d'estimation ou de commande (" commande "). Les numéros des sections correspondent aux numéros des *Politiques d'Oracle NetSuite en matière d'hébergement et de prestation de services de soutien* (" politiques d'hébergement ").

Les politiques d'hébergement ne s'appliquent à aucune application de tierce partie (comme défini dans la convention) à aucun service vendu par Oracle et qui est assujéti à des conditions différentes (autres que celles de la convention) y compris, mais sans s'y limiter, NetSuite les services de paie des États-Unis, ou selon d'autres indications précisées dans la commande du client (y compris dans la description des éléments applicables ou dans les descriptions des services). Des exceptions supplémentaires aux politiques d'hébergement sont indiquées dans le présent document.

DÉFINITIONS – EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS

Aucune note.

I. POLITIQUES DE SÉCURITÉ DES DONNÉES DES SERVICES ORACLE NETSUITE CLOUD – EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS À L'ARTICLE I

I.M. Vérifications et certifications

La présente section ne s'applique pas aux éléments suivants :

- NetSuite Field Service Management (anciennement : Next Technik)

La sous-section (i) (" PCI-DSS ") ne s'applique pas aux services SuiteProjects Pro (f/k/a OpenAir)

I.O. Reprise après sinistre

La présente section ne s'applique pas aux éléments suivants :

- Environnement(s) hors production, y compris, sans s'y limiter, les comptes de bac à sable, les comptes de développement, les comptes de présentation et les comptes d'essai
- NetSuite Point-of-Sale (POS) Cloud Service
- RTO does not apply to any NetSuite Suite Commerce Cloud Services (*Note: Oracle will begin the recovery process within 12 hours, but final service readiness depends on the customer's store configuration (specifically, item volume and complexity) which may exceed the 12-hour RTO.*)

T.I. Extraction et suppression des données lors de la résiliation

Ce qui suit s'applique également aux clients Cloud Service NetSuite Point-of-Sale (POS);

- Il est de la responsabilité du Client de purger les données au niveau terminal. La connexion d'arrêt au point de vente au serveur de point de vente NetSuite est désactivée dès que le client met fin à ses services infonuagiques.

La présente section ne s'applique pas aux éléments suivants :

- NetSuite CPQ

II. SERVICES DE SOUTIEN ORACLE NETSUITE – EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS À L'ARTICLE II

Oracle n'aura pas à corriger tout incident causé (i) par l'intégration de toute caractéristique, programme ou appareil au service infonuagique ou par une partie de ceux-ci; (ii) par toute non-conformité causée par une mauvaise utilisation, une altération, une modification ou une amélioration non autorisée du service Cloud Service; ou (iii) par l'utilisation de Cloud Service qui n'est pas conforme à la convention.

III. ENGAGEMENT ENVERS LE NIVEAU DE SERVICE ORACLE NETSUITE – EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS À L'ARTICLE III.

L'engagement de niveau de service NetSuite ne s'applique pas à ce qui suit :

- à tout bac à sable, aperçu de version, version bêta, formation professionnelle, démonstration, compte de développeur et/ou de débogueur et à tous les environnements hors production ou de test.
- NetSuite Field Service Management (anciennement : Next Technik)
- **Service Intelligent Payment Automation Cloud NetSuite**
- NetSuite Payer Cloud Service
- Traitement Avalara pour NetSuite Electronic Invoicing Cloud Service
- NetSuite Automatisation des paiements Cloud Service
- Oracle NetSuite AP Automation Cloud Service
- NetSuite CPQ
- Connecteurs pour NetSuite
- NetSuite Connector Cloud Service pour Salesforce (n'importe quelle édition)

IV. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SERVICES D'INTERVENTION ORACLE NETSUITE – EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS À L'ARTICLE IV

Les exigences en matière de services d'intervention Oracle NetSuite sont seulement disponibles pour les services infonuagiques répertoriés dans le tableau de l'article IV.B (Descriptions et exigences des services d'intervention) des *Politiques d'Oracle NetSuite en matière d'hébergement et de prestation de services de soutien*. Voici les exceptions et les limitations aux CRS et aux PRS :

- i. Le CRS n'est pas disponible pour les bibliothèques de tierce partie, les intégrations ou le code qui n'est pas développé en utilisant SC ou SCA.
- ii. Les PRS ne sont pas disponibles pour des solutions de tierce partie ou pour des intégrations ou pour tout problème concernant le matériel physique.
- iii. Les CRS et les PRS sont limités à un niveau de gravité 1 reproductible (le client doit fournir des instructions détaillées qui permettent Oracle de reproduire l'utilisation précise qui a causé l'incident).

- iv. Oracle peut, à son entière, mais raisonnable discrétion, cesser de fournir les CRS et les PRS à tout client n'ayant pas pris les mesures appropriées ou recommandées pour corriger les problèmes rapportés antérieurement.
- v. Oracle peut refuser de fournir des CRS pour une erreur liée à un site Web individuel, ou des PRS pour une erreur liée à un NSPOS individuel si, selon son entière, mais raisonnable discrétion, Oracle conclut que le niveau ou l'effort requis pour corriger l'erreur n'est pas commercialement raisonnable.