

NETSUITE 支持服务

对于贵方购买的支持服务（如本文所定义），本支持服务条款（“支持条款”）描述了根据贵方购买或以其他方式有权获得的支持服务级 Oracle 境外公司遵照协议条款及本支持条款向贵方（“客户”）提供的支持服务。

1. 定义。

在本支持条款中，未定义的大写术语应具有在协议中赋予此等术语的定义：

“高级客户支持”是 Oracle 提供的一项订阅式托管服务。Oracle 提供高级客户支持以帮助客户使用服务或远程软件服务的特定组件。

“协议”指向贵方提供登陆服务的适用协议。

“替代解决方案”指针对某个事件的某个解决方案或补救措施，其能使远程软件服务基本上按照用户指南运行。

“授权联系人”是指被指定的客户员工或授权代理人，其：
(i) 拥有远程软件服务方面的、充分的技术专长、培训和/或经验，能履行客户在本支持条款下的义务；(ii) 负责与 Oracle 之间关于此等支持条款的所有沟通，包括案件提交和事件报告；(iii) 被客户授权以代表客户请求和接收远程软件服务支持服务。

“基本支持”是指本文件描述的、Oracle 境外公司的基本支持服务，包含在当前有效的远程软件服务订购中。此外，基本支持将“严重级别 1”问题的服务时间扩展至 24x7。

“工作日”周一至周五的正常支持时间，不包括 Oracle 公司假期。

“增强请求”是指客户要求超出远程软件服务规范的范围添加功能或增强性能，并且此等添加和增强不包含在支持服务中。

“一级支持”是指对客户、最终用户或关联方的电话支持，或针对用户故障、网络故障、配置故障或互联网延迟或故障的一般解决方案。

“高级支持”是指 Oracle 增强水平的支持服务。除了本文件描述的基本支持服务之外，如果客户有权获得高级支持，则严重性 1 和严重性 2 问题的正常支持时间将扩展到 24x7，并提供更快的响应时间目标和额外的授权联系人。

“事件”是指单个支持问题或可重现的故障，此等故障使得远程软件服务未在实质上符合用户指南中描述的功能和/或规范。

“正常支持时间”在协议上列明的客户总部地址时区的工作日上午 8:00 至下午 6:00。

“Oracle”指甲骨文中国、Oracle 境外公司，及/或其中之一家，视情形而定。

“甲骨文中国”指甲骨文（中国）软件系统有限公司。

“Oracle 境外公司”指 Oracle Corporation 及/或 Oracle Corporation 在全球范围内的多数控股子公司（不包含甲骨文中国）。

“远程软件服务”统指 NetSuite online business application suite（以及购买的任何可选模块）（“NetSuite 服务”）和/相关的用户指南中描述的 OpenAir online Professional Services Automation application suite（以及购买的任何可选模块）（“OpenAir 服务”），此等服务是客户通过订购文件以及任何后续订购文件不时从甲骨文中国购买的，包括相关的离线组件，但不包括第三方应用程序、支持服务和专业服务。甲骨文中国分销给客户的远程软件服务将由甲骨文境外公司和/或其分包商按照订购服务协议条款与条件履行。

“响应时间”指一个目标时间段，Oracle 境外公司将采取商业上合理的努力在此等时间段内与客户联系，以确认收到事件报告并派遣具备适当技能的支持人员资源。响应时间从 Oracle 收到第 4.2 节中规定的所有必要信息时开始计算。响应时间在正常支持时间内测量。

“严重级别”指以下定义的严重级别 1-4:

“严重级别 1 或 S1（严重）”是指某个事件导致客户的远程软件服务生产使用停止或受到严重影响，以至于客户无法合理继续其业务运营。这可能会导致客户业务运营的实质性、直接中断，从而导致客户数据丢失、和/或此类数据的可用性受限、和/或造成重大财务影响。

“严重级别 2 或 S2（重要）”是指事件导致远程软件服务的一个或多个重要功能不可用，且没有可接受的替代解决方案。客户的远程软件服务实施或生产使用仍在继续，并没有停止；但是，客户的业务运营受到了严重影响。

“严重级别 3 或 S3（不太重要）”是指事件导致：(a) 远程软件服务的重要功能不可用，但可以使用替代解决方案，或 (b) 不太重要的远程软件服务功能不可用，且没有合理的替代解决方案；客户遇到业务运营功能的轻微损失和/或实施人员遭受影响，或 (c) 客户提出有关远程软件服务基本功能的问题。此类别仅适用于购买了高级支持的客户。

“严重级别 4 或 S4（轻微）”是指对业务运营或远程软件服务基本功能影响轻微的事件。此类别仅适用于购买了高级支持的客户。

“SuiteAnswers”是指可全天候（24X7）访问的在线支持门户。

“支持服务”是指由 Oracle 境外公司根据本文件规定的条款和协议中进一步定义的条款提供的、经甲骨文中国分销的远程软件服务的支持服务，但其不包括一级支持或增强请求。支持服务级别包括基本和高级。对客户的支持服务级别应由该客户采购的、或客户以其他方式有权获得的支持服务级别确定。支持服务以英语提供。如果 Oracle 单方自行决定，还可能提供其他语言的支持服务。

“测试用例”是指客户提供的指示，其使得 Oracle 能重现事件。

2. 支持条款的范围。

2.1 根据本文件包含的条款，Oracle 境外公司应根据下面第 4 节和第 5 节的规定解决客户使用远程软件服务过程中发生的所有事件。

2.2 Oracle 没有义务就以下方面提供支持服务：（a）客户或任何第三方对远程软件服务的改编、配置或修改，包括使用 SuiteScript 或 JavaScript 完成的此等改编、配置或修改；（b）一级支持，其由客户提供；（c）增强请求；或（d）本支持条款第 5 节排除在外的任何项目。

2.3 Oracle 可能会提供专业服务或高级客户服务，以帮助解决不属于支持服务范围的问题。任何专业服务或高级客户服务均应根据单独的协议提供，并受协议或 Oracle 当时有效的咨询费率和条款的约束。

3. 终止。

即使本文件或适用协议中有任何相反的规定，本支持条款应在协议到期或终止、或客户访问相关远程软件服务的权利到期或终止时终止。

4. 事件报告和响应时间。

4.1 授权联系人。所有事件报告均必须由授权联系人提交给 Oracle 境外公司。客户报告事件的主要方法是通过 SuiteAnswers。尽管如此，如果购买了基本支持的客户无法访问 SuiteAnswers，其可通过电话告知 Oracle S1 事件。如果客户购买了高级支持，则在无法访问 SuiteAnswers 的情况下客户可通过电话告知 Oracle S1 和 S2 事件。客户可通过事先书面通知 Oracle 的方式不时替换授权联系人，通知应包括任何新的授权联系人的相关联系信息。

允许的合格授权联系人数量：

基本支持： 2
高级支持： 4

4.2 必要信息。如适用，所有事件报告必须包括以下内容：

- 客户编号，由 Oracle 境外公司在本支持条款生效日期后立即向客户提供。
- 可重现的测试用例，用于演示导致事件报告的特定制。
- 所有相关故障信号的准确描述。
- 事件和预期结果的完整描述。
- 发现事件时的任何特殊情况。
- 就 S1 事件提供一名额外的联系人。

Oracle 可以与其承包商、供应商和/或第三方应用程序提供商共享此类信息和有关事件的其他信息，以支持 Oracle 提供本文件所述的支持服务。

4.3 严重级别。Oracle 将与客户合作，并根据严重级别定义为所有事件分配适当的严重级别。分配严重级别的目的时报告的事件进行优先级排序。Oracle 可能会根据严重级别定义、基于远程软件服务和业务运营当前遭受的影响重新分类事件。如果 Oracle 确定事件实际上是增强请求，则不应根据本支持条款处理此等事件。

4.4 Oracle 的义务。Oracle 境外公司将在正常支持时间内提供支持服务，以便客户报告事件并获得协助。收到事件报告后，Oracle 境外公司应确定发生的事件是否使得客户有权根据本支持条款获得支持服务，如果有，则应：

- 确认收到事件报告，并通知客户事件的案件编号，此后，双方必须在有关事件的任何通信中使用该案件编号。
- 与客户合作，根据本文件列明的标准设置事件的严重级别。
- 分析事件并验证问题的存在。
- 根据本文件的条款，向客户提供解决事件的指导和协助。

4.5 响应时间目标。

	严重级别 1 ("S1")	严重级别 2 ("S2")	严重级别 3 ("S3")	严重级别 4 ("S4")
基本支持	2 小时	不适用	不适用	不适用
高级支持	1 小时	2 小时	8 小时	2 个工作日

¹ 注：适用于 2019 年 12 月 1 日前购买支持的客户。S2 的响应时间为 4 小时。

² 注：适用于 2019 年 12 月 1 日前购买支持的客户。S3 的响应时间为 2 个工作日。

4.6 客户的义务。

a) Oracle 境外公司根据本支持条款提供支持服务的义务的前提条件是客户：（a）支付了截至事件发生之前所有适用的支持服务费用；（b）可有效访问远程软件；（c）向 Oracle 提供所有合理的协助，并向 Oracle 提供合理必要的的数据，信息和材料；（d）采购、安装和维护为使用远程软件服务而必须的所有设备、电话线、通信接口和其他硬件和软件；（e）提供所有一级支持；（f）提供所有授权联系人的相关联系信息；（g）利用 SuiteAnswers 知识库进行已知解决方案的自助研究，以及（h）利用 SuiteAnswers 事件报告门户网站记录所有事件案件（但基本支持客户和高级支持客户除外，如第 4.1 节所述，基本支持客户被允许通过电话记录 S1 事件；高级支持客户被允许通过电话记录 S1 和 S2 事件）。

b) 在客户购买了支持服务的初始期限和任何选定的续订期限内，客户应为远程软件服务的所有用户（包括但不限于客户后续购买的任何增量许可）购买并维护相同级别的支持服务。为避免疑义，客户不得选择仅为其服务的一部分、或仅为有权使用服务的部分用户购买或续订支持服务。

5. 支持服务的除外情形。

Oracle 境外公司无义务纠正以下原因导致的任何事件：（i）将任何功能、程序或设备集成到远程软件服务或其任何部分；（ii）由于远程软件服务的未经授权的滥用、更改、修改或增强而导致的任何不合格；或（iii）违反协议使用远程软件服务。