

ORACLE

# Oracle NetSuite ACS 服务说明

---

生效日期：2023年4月17日

# 目录

|  |           |
|--|-----------|
| 目录.....                                | 2         |
| 指标.....                                | 3         |
| 术语表.....                               | 3         |
| 缩写.....                                | 3         |
| <b>服务说明 – 直接客户支持服务.....</b>            | <b>4</b>  |
| NetSuite ACS Advise.....               | 4         |
| NetSuite ACS Monitor.....              | 8         |
| NetSuite ACS Optimize.....             | 12        |
| NetSuite ACS Architect.....            | 17        |
| <b>服务说明 – 延长支持服务.....</b>              | <b>22</b> |
| NetSuite ACS Monitor 延长服务.....         | 22        |
| NetSuite ACS Optimize 延长服务.....        | 22        |
| NetSuite ACS Architect 延长服务.....       | 23        |
| <b>服务说明 – 合作伙伴支持服务.....</b>            | <b>24</b> |
| NetSuite Advanced Partner Support..... | 24        |
| <b>服务说明 - 已停用的 ACS 产品.....</b>         | <b>27</b> |
| NetSuite ACS Platform.....             | 27        |
| NetSuite ACS Advise.....               | 30        |
| NetSuite Advanced Partner Support..... | 34        |

## 指标

**请注意：** 订购文件或协议所使用的下列术语，无论大小写，均应具有与适用的定义术语相同的含义：

“协议”和“主协定”：“客户”、“顾客”、“公司”和“贵方”；“程序文档”和“文档”；“订购文件”、“订购”、“订单”和“报价单”；“期限”和“服务期限”；“贵方数据”、“公司数据”和“贵方内容”。

## 术语表

未定义的术语应具有与《订阅服务协议》中的此等术语相同的含义。

**“ACS 入门”** 是指一系列活动和练习，旨在协助新客户提升对特定 Oracle NetSuite 云服务的理解。ACS 入门包括但不限于：分步练习、客户主导的演练和 ACS 团队额外的有计划的主动联系。

**“ACS 评估”** 是指评估客户的业务需求、当前配置、当前使用的第三方解决方案、当前集成、当前自定义、交易量和未决需求，以确定哪些 ACS 支持服务最适合客户需求。

**“ACS 评估期”** 是指根据购买的 ACS 支持服务，ACS Advise 或 ACS Monitor 服务的第一 (1) 个月，或 ACS Optimize 或 ACS Architect 服务的前三 (3) 个月。ACS Architect 的 ACS 评估期在 Oracle NetSuite 云服务的前十二 (12) 个月内不可用。

**“高级客户支持”或“ACS”** 是指为 Oracle NetSuite 云服务客户提供动手产品指导、配置、支持和持续优化的订阅产品。

**“高级合作伙伴支持”或“APS”** 是指向 NetSuite 合作伙伴提供的订阅产品，其为合作伙伴提供功能和技术支持，以协助合作伙伴为最终客户提供支持。

**“延长工作时间”** 是指超过作为适用服务说明一部分提供的小时数的小时数。

**“搜索引擎优化”或“SEO”** 是指提高从搜索引擎访问网站或网页的流量的质量和数量的过程。

**“用户验收测试”或“UAT”** 指由最终用户进行的测试，以确定是否满足了某个规范的要求。

## 缩写

**“API”** 是指应用程序接口

**“CSV”** 是指逗号分隔值文件

**“FTP”** 是指文件传输协议

**“IP”** 是指互联网协议

**“KPI”** 是指关键性能指标

## 服务说明 – 直接客户支持服务

### NetSuite ACS Advise

*本服务说明适用于在 2022 年 7 月 15 日以后购买此服务的客户。如果贵方在 2022 年 7 月 15 日之前购买了此服务，则应适用本文档“服务说明 - 停用的 ACS 服务”部分中的 NetSuite ACS ADVISE 服务说明。*

#### A. ACS Advise支持服务说明。

1. **ACS评估。**除了下文第A.2节所述的ACS ADVISE支持服务外，Oracle还将在ACS评估期内对贵方的Oracle NetSuite实例执行初始ACS评估（如上文所定义），并在此后、在贵方订购文件期限内执行年度评估。在ACS评估期内，每次ACS评估不会超过八（8）小时，但是，Oracle将单方自行决定执行每次ACS评估所需的小时数。
2. **ACS Advise支持服务。**在贵方的订购文件期限内，Oracle将为贵方提供贵方订购文件规定的每季度（每个季度包括3个月）的支持服务小时数，此等小时数可用于与贵方Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Advise支持服务：
  - a. 修复贵方遇到的任何以下问题：
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成；
    2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
  - b. 为开发活动提供指导。
  - c. 提供有关应用使用和配置的指导。
  - d. 提供数据导入活动方面的指导。
  - e. 提供版本管理支持方面的协助，包括提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite云服务实例产生影响的版本的认识。
  - f. 提供性能和可扩展性方面指导和执行，包括以下任何协助：
    1. KPI季度报告。
    2. 建议性能或可扩展性方面的更改。
  - g. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud 工作流、脚本和集成。
  - h. 提供网站维护，包括以下任何协助：
    1. 创建新的电子商务功能。
    2. 执行网站实例更新。
    3. 提供网店脚本。
    4. 提供着陆或其他新页面、模板或布局。
    5. 提供与绩效相关的协助。
    6. 提供SEO评估。
    7. 提供KPI评估。
    8. 提供设计评估。

- i. Oracle 将提供与贵方的上述任何 ACS Advise 支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果 Oracle 估计贵方上述任何 ACS Advise 支持服务的单个请求所需的持续时间（由 Oracle 单方自行判定）超过十五（15）个服务小时，此等单个请求不应享有由 Oracle 在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方的义务和项目假设。** 贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS Advise支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Advise支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Advise支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

### 1. 贵方的义务

- a. 在根据贵方的订购文件启动ACS Advise支持服务之前，获得Oracle NetSuite云服务，并在贵方适用订购文件规定的ACS Advise支持服务期限内维持此类Oracle NetSuite云服务。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Advise支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Advise支持服务。
- d. 将Oracle对任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行ACS Advise支持服务而必需的范围。
- e. 如果将在客户位于美国境内的地点现场履行服务，则根据美国劳工部法规（20 CFR 655.734）的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场之前在工作地点发布有关Oracle H-1B 员工的通知。
- f. 负责ACS Advise支持服务案例的管理、优先排序和沟通。
- g. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- h. 负责UAT。
- i. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- j. 不拍摄或记录Oracle提供的ACS Advise支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。
- k. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行ACS Advise支持服务的最大服务小时数。
- l. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Advise支持服务。
- m. 遵守所需第三方服务的访问和使用条款，包括不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
- n. 如有必要，购买Google分析帐户，并授权Oracle访问贵方的Google分析帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google分析帐户（如有必要）。

- o. 提供Oracle将作为上述ACS Advise支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
- p. 如果Oracle执行以上支持服务说明中所述的ACS评估所需的小时数超过了贵方订购文件中为该季度分配的服务小时数，贵方将购买必需的延长服务时间（如下文所定义）以便Oracle完成此等ACS评估。

## 2. 项目假设

- a. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Advise支持服务是否应首先在沙盒/开发环境中进行，然后再应用于生产实例。
- b. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Advise支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- c. 所有ACS Advise支持服务（包括ACS评估）都将远程执行。
- d. 对贵方Oracle NetSuite实例的ACS评估必须在ACS Advise支持服务开始后的第一个日历月内完成。
- e. 所有ACS Advise支持服务通信均以英语进行。
- f. 贵方不要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
- g. 第A.2.a节（在“ACS Advise支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
- h. 上述ACS Advise支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Advise支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- i. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
- j. 在上述第A节（ACS Advise支持服务说明）中描述的、作为ACS Advise支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。
- k. 任何不足一个季度的期间的服务时间将按比例计算。

**C. 未使用的支持服务。** 贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许的ACS Advise支持服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的ACS Advise支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，针对以上第A.1节列明的ACS评估，任何被Oracle视为对于完成ACS评估的履行而言不必要的小时数同样将自动失效，且不会使贵方有权取得任何退款或可在购买其他或更多服务时使用的信用额度。

- D. **延长工作时间。**在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的ACS Advise支持服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。
  
- E. **主要联系人。**贵方同意指定一（1）名主要联系人和一（1）名次要联系人，他们将与Oracle合作以促进高效交付ACS Advise支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系人将使用服务时间。

**客户注意事项:** 贵方在此确认, 下文第A.2.i节不再适用于贵方在2021年9月27日以后下的ACS Monitor支持服务订购文件。

### A. ACS Monitor支持服务说明

1. **ACS评估。** 除了Oracle下面的 A.2 节中描述的ACS Monitor支持服务外, Oracle 还将在ACS评估期以及之后的每年订购文件期间执行贵方的Oracle NetSuite 实例的初始ACS评估(如上文所定义)。在ACS评估期间, 每次 ACS评估不会超过十六 (16) 小时, 但是, OracleOracle将自行决定执行每个ACS评估所需的小时数。
  
2. **ACS Monitor支持服务。** 在贵方的订购文件期限内, Oracle将为贵方提供每季度(每个季度包括3个月)的ACS支持服务小时数, 以提供与Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Monitor支持服务:
  - a. 修复贵方遇到的任何以下问题:
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
    2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
  - b. 为开发活动提供指导。
  - c. 提供有关应用使用和配置的指导。
  - d. 提供数据导入活动方面的指导。
  - e. 提供版本管理支持方面的协助, 包括提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的认识。
  - f. 提供性能和可扩展性方面指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. KPI季度报告。
    2. 建议性能或可扩展性方面的更改。
  - g. 提供优化和维持方面的指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流、脚本和集成。
  - h. 提供网站维护, 包括以下任何协助:
    1. 创建新的电子商务功能。
    2. 执行网站实例更新。
    3. 提供网店脚本。
    4. 提供着陆或其他新页面、模板或布局。
    5. 提供与绩效相关的协助。
    6. 提供SEO评估。
    7. 提供KPI评估。
    8. 提供设计评估。

- i. 在购买以下Oracle NetSuite 云服务时，Oracle最多可提供十八（18）小时的ACS入门时间，但贵方必须在购买以下Oracle NetSuite 云服务后12个月内消费，但绝不超出贵方的订购文件期限：
  - 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
  - 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
- j. Oracle将提供与贵方的上述任何ACS Monitor支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何ACS Monitor支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过四十（40）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方义务和项目假设条件。** 贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS Monitor支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Monitor支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Monitor支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设。

### 1. 贵方的义务

- a. 在根据贵方的订购文件启动ACS Monitor支持服务之前获得Oracle NetSuite云服务，并在贵方相关订购文件规定的ACS Monitor支持服务期限内维持此类Oracle NetSuite云服务。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Monitor支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Monitor支持服务。
- d. 将Oracle对任何任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行ACS Monitor支持服务而必需的范围。
- e. 如果将在客户位于美国境内的地点履行服务，则根据美国劳工部法规（20 CFR 655.734）的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
- f. 负责ACS Monitor支持服务案例的管理、优先排序和沟通。
- g. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- h. 负责UAT。
- i. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- j. 不拍摄或记录Oracle的ACS Monitor支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
- k. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行ACS Monitor支持服务的最大服务小时数。

- l. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Monitor支持服务。
- m. 遵守所需第三方服务的访问和使用条款，包括不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
- n. 如有必要，购买Google分析帐户，并授权Oracle访问贵方的Google分析帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google分析帐户（如有必要）。
- o. 提供Oracle将作为上述ACS Monitor支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
- p. 如果Oracle执行上述支持服务说明中描述的ACS评估所需的小时数超过贵方订购文件中指定的季度服务小时数，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长工作时间（如下所定义）。

## 2. 项目假设

- a. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Monitor支持服务是否应首先在沙盒/开发环境中进行，然后再应用于生产实例。
- b. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Monitor支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- c. 所有ACS Monitor支持服务（包括ACS评估）都将远程执行。
- d. 贵方Oracle NetSuite实例的ACS评估必须在ACS Monitor支持服务开始后的第一个日历月内进行。
- e. 所有ACS Monitor支持服务通信均以英语进行。
- f. 贵方不会要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
- g. 第A.2.a节（在“ACS Monitor支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
- h. 上述ACS Monitor支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Monitor支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- i. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
- j. 在上述第A节（ACS Monitor支持服务说明）中描述的、作为ACS Monitor支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

k. 任何不足一个季度的期间的服务时间将按比例计算。

**C. 未使用的支持服务。** 贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许ACS Monitor支持服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。未在该季度内使用的ACS Monitor支持服务的任何部分将由贵方自动丧失，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，关于上述第A.1节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何时间将同样由贵方自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

**D. 延长工作时间。** 在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的ACS Monitor支持服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

**E. 主要联系人。** 贵方同意指定一（1）名主要联系人以及一（1）名次要联系人，该等联系人将与Oracle合作，以促进高效提供ACS Monitor支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

## NetSuite ACS Optimize

**客户注意事项:** 贵方在此确认, 下文第A.2.k节不再适用于贵方在2021年9月27日以下的ACS Optimize支持服务订购文件。

### A. ACS Optimize支持服务说明

1. **ACS评估。** 除以下第A.2节 (ACS Optimize支持服务) 所述的、贵方订购文件中列明的用于执行ACS Optimize支持服务的服务小时数外, Oracle还将在ACS Optimize支持服务开始时的ACS评估期内对贵方的Oracle NetSuite实例进行初始ACS评估, 并在此后在贵方订购文件期限内的每年进行一次此等评估, 执行每次ACS评估所需的时间完全由Oracle自行决定, 但在ACS评估期内不会超过每个月二十五 (25) 个额外的小时。
2. **ACS Optimize支持服务。** 在贵方的订购文件期限内, Oracle将为贵方提供贵方订购文件规定的每月ACS支持服务小时数, 以提供与Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Optimize支持服务:
  - a. 修复贵方遇到的任何以下问题:
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成;
    2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
  - b. 为开发活动提供指导。
  - c. 提供有关应用使用和配置的指导。
  - d. 提供版本管理支持方面的协助, 包括以下任何一项:
    1. 提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的认识。
    2. 关于贵方可以利用的其他功能的指导。
    3. 比照目标版本, 对贵方Oracle NetSuite实例进行性能、可扩展性和回归测试。
  - e. 提供性能和可扩展性方面指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. KPI季度报告。
    2. 建议性能或可扩展性方面的更改。
    3. 管理、维护和修改贵方Oracle NetSuite实例以支持开发、集成、数据导入、测试和发布活动。
  - f. 提供优化和维持方面的指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. 更改贵方的业务流程流;
    2. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流、脚本和集成。
    3. 数据导入活动
  - g. 提供平台和系统架构指导, 其中可能包括对贵方的以下任何协助:
    1. 定义Oracle NetSuite在多供应商业务解决方案环境中的角色, 包括主数据管理和数据交易架构。
    2. 与贵方合作, 帮助确定Oracle NetSuite 云服务产品发布的可能影响。

3. 提供贵方Oracle NetSuite实例的支持、维护和管理策略以优化开发、测试和发布活动。
4. 在开发、测试和生产环境之间执行迁移。
- h. 提供网站维护，包括对贵方的以下任何协助：
  1. 创建新的电子商务功能。
  2. 执行网站实例更新。
  3. 提供网店脚本。
  4. 提供着陆或其他新页面、模板或布局。
  5. 提供与绩效相关的协助。
  6. 提供SEO评估
  7. 提供KPI评估
  8. 提供设计评估。
- i. 创建网站分析报告，反映贵方NSE网站实例的KPI滚动累积分析，包括：
  1. 流量。
  2. 交易。
  3. 收入；和
  4. 转换率。
- j. 生成说明贵方网站页面加载时间性能的绩效报告。该报告所涵盖的网站页面包括：
  1. 主页。
  2. 搜索。
  3. 分类。
  4. 项目（产品详细信息页面）。
  5. 前往结账；以及
  6. 登录。
- k. 在购买以下列出的Oracle NetSuite 云服务时，Oracle将提供最多 18 小时的 ACS 入门服务。ACS入门时间必须在购买以下Oracle NetSuite云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的订购文件期限内由贵方使用：
  1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
  2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
- l. 如果在贵方订购文件期限内购买的NetSuite ACS Optimize支持服务的总数量超过一（1）个单位，则对于购买的每一个额外单位，Oracle将为贵方提供最多四十（40）个服务小时，以激活已批准的附加模块，前提是激活服务由贵方请求并经Oracle书面批准。
- m. 分配一个指定优化团队，以提供优化和维持指导。
- n. Oracle将分配一名Oracle客户成功经理，其将提供与贵方的上述任何ACS Optimize支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，

如果Oracle估计贵方上述任何支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过四十（40）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

- B. 贵方义务和项目假设条件。** 贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS Optimize支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Optimize支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Optimize支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设。

### 1. 贵方的义务

- a. 在根据贵方的订购文件启动ACS Optimize支持服务之前，根据单独的合同获得Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持，并在贵方相关的ACS Optimize支持服务订购文件规定的ACS Optimize支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Optimize支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Optimize支持服务。
- d. 将Oracle对任何任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行ACS Optimize支持服务而必需的范围。
- e. 如果将在客户位于美国境内的地点现场执行服务，根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
- f. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- g. 负责UAT。
- h. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- i. 不拍摄或记录Oracle的ACS Optimize支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
- j. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行ACS Optimize支持服务的最大服务小时数。
- k. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Optimize支持服务。
- l. 遵守所需第三方服务的访问和使用条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。

- m. 如有必要，购买Google分析帐户，并授权Oracle访问贵方的Google分析帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google分析帐户（如有必要）。
- n. 提供Oracle将作为上述ACS Optimize支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
- o. 如果Oracle执行上述第A.1节中所述的ACS评估所需的小时数超过贵方订购文件中指定的月度服务小时数，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长工作时间（如下所定义）。

## 2. 项目假设

- a. Oracle将依其单方酌情决定权确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Optimize支持服务是否应首先在沙盒/开发环境中进行，然后再应用于生产实例。
- b. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）履行此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Optimize支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- c. 所有ACS Optimize支持服务（包括ACS评估）都将远程执行，除非经Oracle另行同意。现场活动将发生第C节所述的额外差旅开支。
- d. 所有ACS Optimize支持服务通信均以英语进行。
- e. 所有启用内容均以英语（或其他Oracle自行决定提供的语言）设计、开发、交付和呈现。
- f. 贵方不会要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
- g. 第A.2.a节（在“ACS Optimize支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
- h. 上述ACS Optimize支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以单方酌情决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Optimize支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- i. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
- j. 在上述第A节（ACS Optimize支持服务说明）中描述的、作为ACS Optimize支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

C. **开支。**除了贵方订购文件中规定的费用外，贵方同意向 Oracle 偿付与提供任何现场 ACS Optimize 支持服务相关的差旅和付现开支。按月开具付款通知的所有开支均应根据贵方订购文件的付款条款到期应付。

D. **未使用的支持服务。**贵方必须在相应月份内使用贵方订购文件中确定的、该月份允许服务小时数（包括为该月份购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该月未使用的ACS Optimize支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，关于上述第A.1节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何时间将同样由贵方自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

E. **延长工作时间。**在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定月份的ACS Optimize支持服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

F. **主要联系人。**贵方同意仅指定一（1）名主要联系人和两（2）名次要联系人，他们将与Oracle合作以促进ACS Optimize支持服务的高效交付。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意Oracle与任何此类联系人之间的都共同和互动将计算贵方的ACS Optimize支持服务时间。

**客户注意事项:** 贵方在此确认, 下文第A.2.k节不再适用于贵方在2021年9月27日以下的ACS Architect支持服务订购文件。

#### A. ACS Architect支持服务说明

1. **ACS评估。** 除以下第A.2节 (ACS支持服务) 所述的、贵方订购文件中列明的用于执行ACS Architect支持服务的服务小时数外, Oracle还将在ACS Architect支持服务开始时的ACS评估期内对贵方的Oracle NetSuite实例进行ACS评估, 并在此后在贵方订购文件期限内的每年进行一次此等评估, 执行每次ACS评估所需的时间完全由Oracle自行决定, 但在ACS评估期内Oracle提供的额外时间不会超过每个月五十 (50) 个小时。

如果贵方在首次购买Oracle NetSuite 云服务后的头 12 个月内购买了ACS Architect支持服务, 则 ACS评估时间可用于下面 A.2 节中概述的任何ACS Architect支持服务。贵方订购的ACS Architect支持服务的ACS评估小时将在以下时间中较早的时间到期: (i) 贵方订购NetSuite ACS Architect支持服务后满十二 (12) 个月之日; 或 (ii) 贵方的Oracle NetSuite云服务到期或终止之日。

2. **ACS Architect支持服务。** 在贵方的订购文件期限内, Oracle将为贵方提供贵方订购文件规定的每月ACS支持服务小时数, 以提供与Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Architect支持服务。
  - a. 修复贵方遇到的任何以下问题:
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成。
    2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
  - b. 为开发活动提供指导。
  - c. 提供有关应用使用和配置的指导。
  - d. 提供版本管理支持方面的协助, 包括以下任何一项:
    1. 提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite实例产生影响的版本的识别。
    2. 关于贵方可以利用的其他功能的指导。
    3. 比照目标版本, 对贵方Oracle NetSuite实例进行性能、可伸缩性、以及回归测试。
  - e. 提供性能和可扩展性方面指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. KPI季度报告。
    2. 建议性能或可扩展性方面的更改。
    3. 管理、维护和修改贵方Oracle NetSuite实例以支持开发、集成、数据导入、测试和发布活动。

- f. 提供优化和维持方面的指导和执行，包括以下任何协助：
  - 1. 更改贵方的业务流程流；
  - 2. Oracle NetSuite SuiteCloud 工作流、脚本和集成。
  - 3. 数据导入活动
- g. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
  - 1. 定义 Oracle 在多供应商业务解决方案环境中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。
  - 2. 与贵方合作识别 Oracle NetSuite 云服务发布的可能影响。
  - 3. 提供贵方 Oracle NetSuite 实例的支持、维护和管理策略以支持开发、测试和发布活动。
  - 4. 在开发、测试和生产环境之间执行迁移。
- h. 提供网站维护，包括以下任何协助：
  - 1. 创建新的电子商务功能。
  - 2. 执行网站实例更新。
  - 3. 提供网店脚本。
  - 4. 提供着陆或其他新页面、模板或布局。
  - 5. 提供与绩效相关的协助。
  - 6. 提供 SEO 评估。
  - 7. 提供 KPI 评估。
  - 8. 提供设计评估。
- i. 创建网站分析报告，反映贵方 NSE 网站实例的 KPI 滚动累积分析，包括：
  - 1. 流量。
  - 2. 交易。
  - 3. 收入；和
  - 4. 转换率。
- j. 生成说明贵方网站页面加载时间性能的绩效报告。该报告所涵盖的网站页面包括：
  - 1. 主页。
  - 2. 搜索。
  - 3. 分类。
  - 4. 项目（产品详细信息页面）。
  - 5. 前往结账；以及
  - 6. 登录。
- k. 如果贵方购买了以下列出的一个或多个 Oracle NetSuite 云服务，Oracle 将提供长达十八（18）小时的额外的 ACS 入门时间。ACS 入门时间必须在购买以下 Oracle NetSuite 云服务后的十二（12）个月内、且在贵方的订购文件期限内由贵方使用：
  - 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting；
  - 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce

- l. 如果在贵方订购文件期限内购买的 NetSuite ACS Architect 支持服务的超过一 (1) 个单位, 则对于购买的每一个额外单位, Oracle 将为贵方提供最多四十 (40) 个服务小时, 以激活已批准的附加模块, 前提是激活服务由贵方请求并经 Oracle 书面批准。
- m. 分配一个指定支持团队, 为贵方就任何Oracle NetSuite云服务提交的支持相关案例提供总体协调和管理。
- n. 分配一个指定优化团队, 以提供优化和维持指导。
- o. Oracle将分配一名Oracle客户成功经理, 其将提供与贵方的上述任何ACS Architect支持服务请求相关的资源的全面协调和管理, 并由此等资源负责执行此等ACS Architect服务; 但是, 如果Oracle估计贵方上述任何ACS Architect支持服务的单个请求所需的持续时间 (由Oracle单方确定) 超过八十 (80) 个服务小时, 此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方的义务和项目假设。** 贵方确认, 贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据 (统称“合作”), 对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS Architect支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Architect支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的, Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认, Oracle执行ACS Architect支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设:

### 1. 贵方的义务

- a. 在根据贵方的订购文件ACS Architect启动支持服务之前, 根据单独的合同获得Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持, 并在贵方相关的ACS Architect支持服务订购文件规定的ACS Architect支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用, 且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Architect支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意, 以使Oracle能执行ACS Architect支持服务。
- d. 将Oracle对任何任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行ACS Architect支持服务而必需的范围內。
- e. 如果在客户位于美国境内的地点现场执行服务, 则根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求, 贵方将允许Oracle在员工到达现场前, 在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
- f. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- g. 负责UAT。
- h. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- i. 不拍摄或记录Oracle提供的ACS Architect支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。

- j. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行ACS Architect支持服务的最大服务小时数。
- k. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Architect支持服务。
- l. 遵守所需第三方服务的访问和使用条款，包括不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
- m. 如有必要，购买Google分析帐户，并授权Oracle访问贵方的Google分析帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google分析帐户（如有必要）。
- n. 提供Oracle将作为上述ACS Architect支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。
- o. 如果Oracle执行上述支持服务说明中描述的ACS评估所需的小时数超过贵方订购文件中指定的月度服务小时数，贵方将购买Oracle完成此类ACS评估所需的延长工作时间（如下所定义）。

## 2. 项目假设

- a. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Architect支持服务是否应首先在沙盒/开发环境中进行，然后再应用于生产实例。
- b. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Architect支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- c. 所有ACS Architect支持服务（包括ACS评估）都将远程执行，除非经Oracle另行同意。现场活动将发生第C节所述的额外差旅开支。
- d. 所有ACS Architect支持服务通信均以英语进行。
- e. 所有启用内容均以英语（或其他Oracle自行决定提供的语言）设计、开发、交付和呈现。
- f. 贵方不会要求Oracle NetSuite顾问在当地国家标准工作日以外工作。
- g. 第A.2.a节（在“ACS Architect支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
- h. 上述ACS Architect支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Architect支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- i. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。

- j. 在上述第A节（ACS Architect支持服务说明）中描述的、作为ACS Architect支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。

**C. 开支。**除了贵方订购文件中规定的费用外，贵方同意向 Oracle 偿付与提供任何现场 ACS Architect 支持服务相关的差旅和付现开支。按月开具付款通知的所有开支均应根据贵方订购文件的付款条款到期应付。

**D. 未使用的支持服务。**贵方必须在相应月份内使用贵方订购文件中确定的、该月份允许服务小时数（包括为该月份购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该月份未使用的ACS Architect支持服务或服务时间的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

此外，关于上述第A.1节中规定的ACS评估，Oracle认为对于完成ACS评估并无必要的任何时间将同样由贵方自动丧失，并且贵方无权获得任何退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

**E. 延长工作时间。**在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定月份的ACS Architect支持服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

**F. 主要联系人。**贵方同意只指定一（1）名主要联系人和三（3）名次要联系人，该等联系人将与Oracle合作，以促进高效提供ACS Architect支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

## 服务说明 – 延长支持服务

### NetSuite ACS Monitor 延长服务

- A. **ACS Monitor延长服务说明。**在贵方的订购文件期限内，Oracle将向贵方提供订购文件中指定的每季度（每个季度包括3个月）的ACS Monitor延长服务小时数，以适用于第A.2节（ACS Monitor支持服务）所述的任何NetSuite ACS Monitor服务的ACS Monitor支持服务。ACS Monitor Extended Services要求贵方拥有NetSuite ACS Monitor 的有效订购文件；根据本ACS Monitor延长服务提供的小时数是对贵方订购的NetSuite ACS Monitor支持服务的补充，并应在贵方的NetSuite ACS Monitor订购文件条款所确定的每个季度的季末同时终止。
- B. **其他条款和条件。**除上述第A节（ACS Monitor延长服务说明）所述外，贵方在此同意接受贵方NetSuite ACS Monitor订购文件中列出的所有条款和条件均适用于贵方对NetSuite ACS Monitor延长服务的订购，如同其在本订购文件中完整列出一一般，包括第B节（贵方义务和假设条件）、第C节（未使用的支持服务）、第D节（延长服务时间）和第E节（主要联系人）。以下应被视为贵方NetSuite ACS Monitor延长服务订购文件下的附加义务，但仅应被视为添加到第B节（贵方义务和假设条件）：在根据贵方的订购文件开始ACS Monitor延长服务之前，贵方必须下NetSuite ACS Monitor订购文件并经Oracle接受，并且，贵方应在NetSuite ACS Monitor延长服务订购文件期限内维持贵方的ACS Monitor订购文件。

### NetSuite ACS Optimize 延长服务

- A. **ACS Optimize延长服务说明**在贵方的订购文件期限内，Oracle将向贵方提供订购文件中指定的每月ACS Optimize延长服务小时数，以适用于第A.2节（ACS Optimize支持服务）所述的任何NetSuite ACS Optimize服务的ACS Optimize支持服务。ACS Optimize延长服务要求贵方拥有NetSuite ACS Optimize的有效订购文件；根据本ACS Optimize延长服务提供的小时数是对贵方在贵方NetSuite ACS Optimize订购文件项下订购的每月NetSuite ACS Optimize支持小时数的补充，并应在贵方的NetSuite ACS Optimize订购文件条款所确定的每个月份的月末同时终止。
- B. **其他条款和条件。**除上述第A节（ACS Optimize延长服务说明）中规定的内容外，贵方同意贵方NetSuite ACS Optimize订购文件中的所有条款和条件均适用于贵方的NetSuite ACS Optimize延长服务订购文件，如同此等条款和条件在本文件中完整列明一般，其中包括第B节（贵方义务和假设）、第C节（未使用的支持服务）、第D节（延长服务时间）和第E节（主要联系人）。以下应被视为适用于贵方NetSuite ACS Optimize延长服务订购文件的附加义务，但仅应被视为添加到第B节（贵方义务和假设条件）：在根据贵方的订购文件开始ACS Optimize延长服务之前，贵方必须下NetSuite ACS Optimize订购文件并经Oracle接受，并且，贵方应在NetSuite ACS Optimize延长服务订购文件期限内维持贵方的NetSuite ACS Optimize订购文件。

## NetSuite ACS Architect 延长服务

- A. ACS Architect延长服务说明。** 在贵方的订购文件期限内，Oracle将向贵方提供订购文件中指定的每月ACS Architect延长服务小时数，以适用于第A.2节（ACS Architect支持服务）所述的任何NetSuite ACS Architect服务的ACS Architect支持服务。ACS Architect延长服务要求贵方拥有NetSuite ACS Architect的有效订购文件；根据本ACS Architect延长服务提供的小时数是对贵方在贵方NetSuite ACS Architect服务订购文件项下订购的每月NetSuite ACS Architect支持小时数的补充，并应在贵方的NetSuite ACS Architect服务订购文件条款所确定的每个月份的月末同时终止。
- B. 其他条款和条件。** 除上述第A节（ACS Architect延长服务说明）所述外，贵方在此同意接受贵方NetSuite ACS Architect订购文件中列出的所有条款和条件适用于贵方对NetSuite ACS Architect延长服务的订购，如同其在本订购文件中完整列出一般，包括第B节（贵方义务和假设条件）、第C节（未使用的支持服务）、第D节（延长服务时间）和第E节（主要联系人）。以下应被视为贵方NetSuite ACS Architect延长服务订购文件下的附加义务，但仅应被视为添加到第B节（贵方义务和假设条件）：在根据贵方的订购文件开始ACS Architect延长服务之前，贵方必须下NetSuite ACS Architect订购文件并经Oracle接受，并且，贵方应在NetSuite ACS Architect延长服务订购文件期限内维持贵方的NetSuite ACS Architect订购文件。

## 服务说明 – 合作伙伴支持服务

### NetSuite Advanced Partner Support

*本服务说明适用于在 2022 年 7 月 15 日以后购买此服务的客户。如果贵方在 2022 年 7 月 15 日之前购买了此服务，则应适用本文档“服务说明-停用的 ACS 服务”部分中的 NetSuite 高级合作伙伴支持服务说明。*

**A. 支持服务说明。** 在贵方订购文件期限内，Oracle 将为作为 Oracle NetSuite 云服务第三方实施者的贵方提供贵方订购文件规定的每季度（每季度包含三个月）APS 服务小时数，以向贵方提供以下任何与客户 Oracle NetSuite 实例、Oracle NetSuite SuiteCommerce 网站实例或 Oracle NetSuite Point-of-Sale 模块（“Oracle NetSuite 云服务”）相关的支持服务；为贵方提供此类支持服务的唯一目的是指导贵方为贵方的客户实施 Oracle NetSuite 云服务：

1. 指导修复贵方客户遇到的任何以下问题：
  - a. Oracle NetSuite SuiteCloud 工作流、脚本和集成；
  - b. Oracle NetSuite Ecommerce 网站和销售点
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 性能和可扩展性方面的指导。
5. 指导下列任何版本管理活动：
  - a. 关于即将发布的版本的建议，包括主动功能更改通知 (Proactive Feature Change Notifications)；以及
  - b. 关于比照目标版本对贵方 Oracle NetSuite 云服务实例进行回归测试的建议。
6. 提供优化和维持方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
  - a. 贵方客户的业务流程流；
  - b. 集成；以及
  - c. 数据导入活动
7. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
  - a. 定义 Oracle NetSuite 在多供应商业务解决方案环境中的角色，包括主数据管理和数据交易架构；以及
  - b. 提供支持、维护和管理足够的开发、测试和发布活动的策略。
8. 提供网站维护方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
  - a. 引进新的电子商务功能；
  - b. 网站实例更新；
  - c. 编写网店脚本；
  - d. 着陆或其他新页面、模板或布局；
  - e. 与绩效有关的协助；以及
  - f. SEO 评估。

9. 如果购买了超过一 (1) 个APS单位, 则将分配一名Oracle合作伙伴协作经理 (“协作经理”), 其将提供与本第A节列明的支持服务相关的全面协调和管理, 并由此等资源负责执行此等服务; 但是, 如果Oracle估计贵方上述任何支持服务的单个请求所需的持续时间 (由Oracle单方确定) 超过十五 (15) 个服务小时, 此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方义务和项目假设条件。** 贵方确认, 贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据 (统称 “合作” ), 对于执行贵方订购文件中规定的任何支持服务至关重要。如果Oracle执行支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的, Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认, Oracle执行支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设:

### 1. 贵方义务。

- a. 在Oracle向贵方提供任何支持服务之前, 贵方需确认贵方客户根据单独的合同购买Oracle NetSuite云服务, 并在Oracle向贵方提供此类支持服务期间持续维护此等Oracle NetSuite云服务。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用, 且此等人员需具备充分的技能和知识以支持支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意, 以使Oracle能执行支持服务。
- d. 将Oracle对任何任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行支持服务而必需的范围内。
- e. 在为任何特定的Oracle NetSuite云服务请求支持服务之前, 使用商业上合理的努力进行产品启用 (只要此等启用可用) 。
- f. 如果在客户位于美国境内的地点现场执行服务, 则根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求, 贵方将允许Oracle在员工到达现场前, 在工作地点张贴 “有关Oracle H-1B员工的通告” 。
- g. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- h. 负责UAT。
- i. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- j. 不拍摄或记录Oracle提供的支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。
- k. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行支持服务的最大服务小时数。
- l. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的仅限查看的访问权限, 以执行支持服务。
- m. 如有必要, 购买Google分析帐户, 并授予Oracle以仅限查看方式访问贵方Google分析帐户的权限。

## 2. 项目假设条件。

- a. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- b. 所有支持服务都将远程执行。
- c. 所有支持服务通信均以英语进行。
- d. 贵方不会要求 Oracle 顾问在当地国家标准工作日以外工作。
- e. 上述支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle 发布的支持浏览器更新列表可以在 Oracle NetSuite 云服务实例中的 SuiteAnswers 上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle 可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- f. Oracle 资源无法执行贵方客户的 Oracle NetSuite 云服务、在其中部署代码、或以其他方式更改其中的客户数据。
- g. 在上述第 A 节（支持服务说明）中描述的、作为支持服务一部分的会议之外，贵方与 Oracle 的主要沟通形式是通过电子邮件和 Oracle NetSuite 案例管理工具。

**C. 未使用的支持服务。** 贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动，并且，就该季度内已为任何未使用的支持服务支付的、未使用的费用，贵方无权取得退款或用于支付额外或其他服务的信用额度。如需Oracle在贵方订购文件期限结束后提供上述支持服务说明中规定的支持服务，Oracle和贵方必须就此类支持服务签订单独的订购文件。

如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则 Oracle 将按比例计算此等季度的服务小时数。

**D. 延长工作时间。** 在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

**E. 主要联系人。** 贵方同意指定一（1）个主要联系人，该主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

## 服务说明 - 已停用的 ACS 产品

### NetSuite ACS Platform

- A. 支持服务说明。** 在贵方的订购文件期限内，Oracle将为贵方提供贵方订购文件规定的每季度（每个季度包括3个月）的ACS服务小时数，以向贵方提供与Oracle NetSuite云服务实例相关的以下任何ACS支持服务。
1. 提供指导，解决贵方在工作流、脚本和集成中遇到的技术性能问题。
  2. 提供仅限以下技术绩效问题方面的协助：
    - a. 更改现有配置 (SuiteBuilder) 。
    - b. 更改贵方现有的工作流 (SuiteFlow) 。
    - c. 更改贵方现有的脚本 (SuiteScript) 。
    - d. 更改贵方现有的网站服务 (SuiteTalk) 。
  3. 提供版本管理支持方面的协助，包括以下任何一项：
    - a. 提供对即将发布的、可能对性能产生影响的版本的认识。
    - b. 应请求，提供有关贵方可以利用的、新版本中的额外功能方面的指导。
    - c. 针对目标版本提供性能和可扩展性测试。
  4. 提供以下任何方面的性能和可扩展性指导和执行：
    - a. 开发活动。
    - b. 应用程序的使用和功能性。
    - c. 建议更改。
    - d. 测试和发布活动。
    - e. 集成；以及
    - f. 数据导入活动。
  5. 提供以下任何方面的平台和系统架构指导：
    - a. 定义Oracle在多供应商业务解决方案环境中的角色，包括主数据管理和数据交易架构。
    - b. 与贵方一道、帮助确定Oracle NetSuite云服务产品版本发布的可能影响。
    - c. 提供维护和管理开发、测试和发布活动的策略。
    - d. 在开发、测试和生产环境之间执行迁移。
  6. 分配一个指定支持团队，为贵方就任何Oracle NetSuite云服务提交的支持相关案例提供总体协调和管理。
  7. Oracle将分配一个Oracle指定平台团队以及一名平台成功经理，其将提供与贵方的上述任何ACS支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果Oracle估计贵方上述任何ACS支持服务的单个请求所需的持续时间（由Oracle单方确定）超过八十（80）个服务小时，此等单个请求不应享有由Oracle在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方义务和项目假设条件。** 贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

### 1. 贵方义务。

- a. 在根据贵方的订购文件启动ACS支持服务之前，根据单独的合同获得Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持，并在贵方相关的ACS支持服务订购文件规定的ACS支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务和NetSuite支持。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS支持服务。
- d. 将Oracle对任何任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行ACS支持服务而必需的范围。
- e. 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
- f. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- g. 负责UAT。
- h. 负责确保Oracle建议的任何更改得到实施。
- i. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- j. 不拍摄或记录Oracle的ACS支持服务交付过程、Oracle人员或任何Oracle材料。
- k. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每月允许的、执行ACS支持服务的最大服务小时数。
- l. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS支持服务。
- m. 遵守访问和使用所需第三方服务的条款，包括但不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。

### 2. 项目假设条件。

- a. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS支持服务是否应首先在沙盒/开发环境中进行，然后再应用于生产实例。
- b. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- c. 所有ACS支持服务都将远程执行。
- d. 所有ACS支持服务通信均以英语进行。
- e. 贵方不会要求Oracle顾问在当地国家标准工作日以外工作。

- f. 上述ACS支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite云服务实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- g. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
- h. 在上述第A节（支持服务说明）中描述的、作为ACS支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。
- i. 如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则Oracle将按比例计算此等最后一个季度的服务小时数。

**C. 未使用的支持服务。** 贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数。贵方将自动丧失该季度贵方未使用的ACS支持服务或服务时间的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

**D. 延长工作时间。** 在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定月份的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

**E. 主要联系人。** 贵方同意只指定四（4）个以内的主要联系人，该等主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供ACS支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。

## NetSuite ACS Advise

本服务说明适用于在2022年7月15日之前购买此服务的客户。

**客户注意事项:** 贵方在此确认, 下文第 A.2.h 节不再适用于贵方在 2021 年 9 月 27 日以下的 ACS 支持服务订购文件。

### A. 支持服务说明。

1. **ACS支持服务。** 在贵方的订购文件期限内, Oracle将为贵方提供贵方订购文件规定的每季度(每个季度包括3个月)的支持服务小时数, 此等小时数可用于与贵方Oracle NetSuite云服务相关的以下任何ACS Advise支持服务:
  - a. 修复贵方遇到的任何以下问题:
    1. Oracle NetSuite SuiteCloud工作流程、脚本和集成;
    2. Oracle NetSuite Ecommerce网站和销售点。
  - b. 为开发活动提供指导。
  - c. 提供有关应用使用和配置的指导。
  - d. 提供版本管理支持方面的协助, 包括提供对即将发布的、可能对贵方Oracle NetSuite云服务实例产生影响的版本的认识。
  - e. 提供性能和可扩展性方面指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. KPI季度报告。
    2. 建议性能或可扩展性方面的更改。
  - f. 提供优化和维持方面的指导和执行, 包括以下任何协助:
    1. 更改贵方的业务流程流;
    2. 完成请求的集成。
    3. 数据导入活动。
  - g. 提供网站维护, 包括以下任何协助:
    1. 创建新的电子商务功能。
    2. 执行网站实例更新。
    3. 提供网店脚本。
    4. 提供着陆或其他新页面、模板或布局。
    5. 提供与绩效相关的协助。
    6. 提供SEO评估。
    7. 提供KPI评估。
    8. 提供设计评估。
  - h. 如果贵方购买了以下列出的一个或多个Oracle NetSuite云服务, 可提供长达十八(18)小时的ACS入门时间, 该时间将额外于ACS Advise支持服务时间:
    1. ACS入门时间必须在购买以下Oracle NetSuite云服务后的六(6)个月内、且在贵方的订购文件期限内由贵方使用:
      - a. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter版本:

- i. Starter 云服务
  - ii. Starter 产品云服务
  - iii. Starter 服务云服务
  - iv. Social Impact Starter 云服务
2. ACS 入门时间必须在购买以下 Oracle NetSuite 云服务后的十二 (12) 个月内、且在贵方的订购文件期限内使用：
  - a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting;
  - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce
- i. Oracle 将提供与贵方的上述任何 ACS Advise 支持服务请求相关的资源的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果 Oracle 估计贵方上述任何 ACS Advise 支持服务的单个请求所需的持续时间（由 Oracle 单方自行判定）超过十五 (15) 个服务小时，此等单个请求不应享有由 Oracle 在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方的义务和项目假设。** 贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何ACS Advise支持服务至关重要。如果Oracle执行ACS Advise支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行ACS Advise支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

### 1. 贵方的义务

- a. 在根据贵方的订购文件启动ACS Advise支持服务之前，获得Oracle NetSuite云服务，并在贵方相关ACS支持服务订购文件规定的ACS Advise支持服务期限内维护此类Oracle NetSuite云服务订购文件。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持ACS Advise支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行ACS Advise支持服务。
- d. 将Oracle对任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行ACS Advise支持服务而必需的范围內。
- e. 根据美国劳工部法规（20 CFR 655.734）的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场之前在工作地点发布有关Oracle H-1B 员工的通知。
- f. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- g. 负责UAT。
- h. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- i. 不拍摄或记录Oracle提供的支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。
- j. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行ACS Advise支持服务的最大服务小时数。
- k. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的专用用户访问权限，以执行ACS Advise支持服务。

- l. 遵守所需第三方服务的访问和使用条款，包括不限于支付与贵方使用此类第三方服务相关的任何费用。
- m. 如有必要，购买Google分析帐户，并授权Oracle访问贵方的Google分析帐户，以方便收集网站数据，并允许Oracle通过Oracle同意的第三方API访问贵方的Google分析帐户（如有必要）。
- n. 提供Oracle将作为上述ACS Advise支持服务的一部分集成到贵方的网站的所有图片（包括产品项目、运输项目、信息项目和类别）、材料或其他内容，并获取任何此类图片、材料和内容的所有适当许可。

## 2. 项目假设

- a. Oracle将单方确定，任何涉及配置、开发和/或测试的ACS Advise支持服务是否应首先在沙盒/开发环境中进行，然后再应用于生产实例。
- b. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在ACS Advise支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- c. 所有ACS Advise支持服务都将远程执行。
- d. 所有ACS Advise支持服务通信均以英语进行。
- e. Oracle NetSuite顾问不会被要求在当地国家标准工作日以外工作。
- f. 第A.2.a节（在“ACS Advise支持服务”标题下）确定的补救服务一年365天、每周7天、每天24小时提供。
- g. 上述ACS Advise支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行ACS Advise支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- h. Oracle将为移动网站使用响应式设计技术。响应式设计将仅适用于目前流行的、采用标准屏幕比例的商用平板电脑（iOS和Android系统）。
- i. 在上述第A节（支持服务说明）中描述的、作为ACS Advise支持服务一部分的会议之外，贵方与Oracle的主要沟通形式是通过电子邮件和Oracle NetSuite案例管理工具。
- j. 如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则Oracle将按比例计算此等最后一个季度的服务小时数。

**C. 未使用的支持服务。** 贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的ACS Advise支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动。贵方将无权获得退款，或针对额外或其他服务的任何信用额度。

- D. 延长工作时间。** 在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。
- E. 主要联系人。** 贵方同意仅指定一（1）名主要联系人和一（1）名次要联系人，他们将与Oracle合作以促进向贵方高效交付ACS Advise支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意Oracle与任何此类联系人之间的都共同和互动将计算服务时间。

## NetSuite Advanced Partner Support

*本服务说明适用于在 2022 年 7 月 15 日之前购买此服务的客户。*

**A. 支持服务说明。** 在贵方订购文件期限内，Oracle 将为作为 Oracle NetSuite 云服务第三方实施者的贵方提供贵方订购文件规定的每季度（每季度包含三个月）APS 服务小时数，以向贵方提供以下任何与客户 Oracle NetSuite 云服务、Oracle NetSuite SuiteCommerce 网站实例或 Oracle NetSuite Point-of-Sale 模块（“Oracle NetSuite 云服务”）相关的支持服务；为贵方提供此类支持服务的唯一目的是指导贵方为贵方的客户实施 Oracle NetSuite 云服务：

1. 指导修复贵方客户遇到的任何以下问题：
  - a. Oracle NetSuite SuiteCloud 工作流、脚本和集成；
  - b. Oracle NetSuite Ecommerce 网站和销售点
2. 为开发活动提供指导。
3. 提供有关应用使用和配置的指导。
4. 性能和可扩展性方面的指导。
5. 指导下列任何版本管理活动：
  - a. 关于即将发布的版本的建议，包括主动功能更改通知 (Proactive Feature Change Notifications)；以及
  - b. 关于比照目标版本对贵方 Oracle NetSuite 云服务实例进行回归测试的建议。
6. 提供优化和维持方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
  - a. 贵方客户的业务流程流；
  - b. 集成；以及
  - c. 数据导入活动
7. 提供平台和系统架构指导，其中可能包括以下任何协助：
  - a. 定义 Oracle NetSuite 在多供应商业务解决方案环境中的角色，包括主数据管理和数据交易架构；以及
  - b. 提供支持、维护和管理足够的开发、测试和发布活动的策略。
8. 提供网站维护方面的指导，其中可能包括以下任何协助：
  - a. 引进新的电子商务功能；
  - b. 网站实例更新；
  - c. 编写网店脚本；
  - d. 着陆或其他新页面、模板或布局；
  - e. 与绩效有关的协助；以及
  - f. SEO 评估。
9. 分配一名 Oracle 合作伙伴协作经理（“协作经理”），其将提供与本第 A 节列明的支持服务相关的全面协调和管理，并由此等资源负责执行此等服务；但是，如果 Oracle 估计贵方上述任何支持服务的单个请求所需的持续时间（由 Oracle 单方确定）超过十五（15）个服务小时，此等单个请求不应享有由 Oracle 在贵方订购文件下交付的资格。

**B. 贵方义务和项目假设条件。** 贵方确认，贵方及时提供、从而Oracle能及时获取来自贵方的高管、代理和员工的援助、合作、完整和准确的信息和数据（统称“合作”），对于执行贵方订购文件中规定的任何支持服务至关重要。如果Oracle执行支持服务中的任何缺陷是由于贵方未能提供充分合作导致的，Oracle将不对此等缺陷负责。

贵方确认，Oracle执行支持服务的能力取决于贵方履行以下义务和以下项目假设：

### 1. 贵方义务。

- a. 在Oracle向贵方提供任何支持服务之前，贵方需确认贵方客户根据单独的合同购买Oracle NetSuite云服务，并在Oracle向贵方提供此类支持服务期间持续维护此等Oracle NetSuite云服务。
- b. 为Oracle提供相关功能、技术和业务人员以供Oracle使用，且此等人员需具备充分的技能和知识以支持支持服务的履行。
- c. 提供所有必需的通知并取得所有必需的同意，以使Oracle能执行支持服务。
- d. 将Oracle对任何任何生产环境或共享开发环境的访问限制在Oracle为执行支持服务而必需的范围。
- e. 在为任何特定的Oracle NetSuite云服务请求支持服务之前，使用商业上合理的努力进行产品启用（只要此等启用可用）。
- f. 根据美国劳工部法规 (20 CFR 655.734) 的要求，贵方将允许Oracle在员工到达现场前，在工作地点张贴“有关Oracle H-1B员工的通告”。
- g. 负责Oracle要求的任何沙盒和/或开发实例。
- h. 负责UAT。
- i. 负责贵方的组织变革启动和沟通活动。
- j. 不拍摄或记录Oracle提供的支持服务、Oracle人员或任何Oracle材料。
- k. 做出商业上合理的努力参加所有预定的会议。一再取消会议可能导致延迟和低效地使用每季度允许的、执行支持服务的最大服务小时数。
- l. 为Oracle提供所需的、对贵方系统的仅限查看的访问权限，以执行支持服务。
- m. 如有必要，购买Google分析帐户，并授予Oracle以仅限查看方式访问贵方Google分析帐户的权限。

### 2. 项目假设条件。

- a. 如果Oracle认为（根据Oracle的单方判定）完成此等服务请求将对贵方的系统产生潜在不利的结果，或者服务请求不在支持服务范围内，Oracle保留对此等服务请求提出异议并拒绝此等服务请求的权利。
- b. 所有支持服务都将远程执行。
- c. 所有支持服务通信均以英语进行。

- d. 贵方不会要求Oracle顾问在当地国家标准工作日以外工作。
- e. 上述支持服务将仅限于支持的浏览器。Oracle发布的支持浏览器更新列表可以在Oracle NetSuite云服务实例中的SuiteAnswers上找到，只需在搜索工具中搜索“支持的浏览器”并单击生成的文档。尽管有前述约定，Oracle可以自行决定取消支持其认为有漏洞或缺乏足够安全性的、原本受支持的任何网络浏览器或移动设备操作系统，或拒绝在其上执行支持服务，并将尽早通知贵方此类决定。
- f. Oracle 资源无法执行贵方客户的 Oracle NetSuite 云服务、在其中部署代码、或以其他方式更改其中的客户数据。
- g. 在上述第 A 节（支持服务说明）中描述的、作为支持服务一部分的会议之外，贵方与 Oracle 的主要沟通形式是通过电子邮件和 Oracle NetSuite 案例管理工具。

**C. 未使用的支持服务。**贵方必须在相应季度内使用贵方订购文件中确定的、该季度允许服务小时数（包括为该季度购买的所有延长服务时间）。贵方将自动丧失该季度未使用的支持服务的任何部分，且无需任何一方采取进一步行动，并且，就该季度内已为任何未使用的支持服务支付的、未使用的费用，贵方无权取得退款或用于支付额外或其他服务的信用额度。如需Oracle在贵方订购文件期限结束后提供上述支持服务说明中规定的支持服务，Oracle和贵方必须就此类支持服务签订单独的订购文件。

如果订购文件期限的最后一个季度少于三（3）个月，则 Oracle 将按比例计算此等季度的服务小时数。

**D. 延长工作时间。**在贵方的订购文件期限内，双方可以书面形式同意增加贵方订购文件中指明的、任何给定季度的服务时间数量。Oracle将按照贵方订购文件中规定的延长小时费率向贵方开具任何此类延长服务时间的付款通知。

**E. 主要联系人。**贵方同意指定一（1）个主要联系人，该主要联系人将与Oracle合作，以促进高效提供支持服务。贵方授权的其他指定联系人可以联系Oracle，贵方同意任何此类联系都将计算服务时间。