

Oracle NetSuite ACS-Service Descriptions

Datum des Inkrafttretens: 17. April 2023

Inhaltsverzeichnis

KENNZAHLEN	3
GLOSSAR	3
AKRONYM-SCHLÜSSEL	3
SERVICE DESCRIPTION– DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES	4
NetSuite ACS Advise	4
NetSuite ACS Monitor	8
NetSuite ACS Optimize	12
NetSuite ACS Architect	18
SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES	24
NetSuite ACS Monitor Extended Service	24
NetSuite ACS Optimize Extended Service	24
NetSuite ACS Architect Extended Service	25
SERVICE DESCRIPTIONS – PARTNER-SUPPORT-SERVICES	26
NetSuite Advanced Partner Support	26
SERVICE DESCRIPTIONS– EINGESTELLTE ACS-ANGEBOTE	30
NetSuite ACS Platform	30
NetSuite ACS Advise	34
NetSuite Advanced Partner Support	39

KENNZAHLEN

Hinweis: Die folgenden Begriffe, die in dem Auftrag oder im Vertrag verwendet werden, haben die unter „Definitionen“ festgelegte Bedeutung (unabhängig von der Groß- oder Kleinschreibung): „Vertrag“ und „Rahmenvertrag“; „Kunde“, „Unternehmen“ und „Sie“; „Programmdokumentation“ und „Dokumentation“; „Auftragsdokument“, „Bestellung“, „Auftrag“ und „Kostenvoranschlag/Auftragsformular“; „Laufzeit“ und „Leistungszeitraum“; „Ihre Daten“, „Unternehmensdaten“ und „Ihre Inhalte“.

GLOSSAR

Hierin nicht explizit definierte Begriffe haben dieselbe Bedeutung wie im Abonnement-Service-Vertrag.

„**ACS-Onboarding**“ bezeichnet eine Reihe von Aktivitäten und Maßnahmen, die neuen Kunden helfen sollen, ein besseres Verständnis bestimmter Oracle NetSuite Cloud Services zu erlangen. Das ACS-Onboarding beinhaltet unter anderem: Schritt-für-Schritt-Übungen, kundengesteuerte Durchläufe und zusätzliche strukturierte Check-ins durch das ACS-Team.

„**ACS-Überprüfung**“ bezeichnet eine Bewertung der Geschäftsanforderungen des Kunden, der aktuellen Konfiguration, der aktuell verwendeten Lösungen von Drittanbietern, der aktuellen Integrationen, der aktuellen Anpassungen, des Transaktionsvolumens und der ausstehenden Anforderungen, um festzustellen, wo die ACS-Support-Services am besten eingesetzt werden können, um die Anforderungen des Kunden zu erfüllen.

„**ACS-Überprüfungszeitraum**“ bezeichnet – je nachdem, welche ACS-Support-Services erworben wurden – entweder den ersten (1) Monat der Laufzeit von ACS Advise oder ACS Monitor oder die ersten drei (3) Monate der Laufzeit von ACS Optimize oder ACS Architect. Der ACS Architect-Überprüfungszeitraum ist in den ersten zwölf (12) Monaten Ihres Oracle NetSuite Cloud Service nicht verfügbar.

„**Erweiterter Kunden-Support**“ oder „**ACS**“ bezeichnet ein Abonnementangebot, das Kunden der Oracle NetSuite Cloud Services praktische Produktberatung, Konfiguration, Support und laufende Optimierung bietet.

„**Erweiterter Partner-Support**“ oder „**APS**“ bezeichnet ein Abonnementangebot, das den Partnern von NetSuite zur Verfügung gestellt wird und ihnen funktionale und technische Unterstützung bietet, um die Partner bei der Bereitstellung des Supports für Endkunden zu unterstützen.

„**Zusätzliche Arbeitsstunden**“ bezeichnet die Stunden, die über die im Rahmen der zutreffenden Leistungsbeschreibungen vorgesehenen Stunden hinausgehen.

„**Suchmaschinenoptimierung**“ oder „**SEO**“ bezeichnet den Prozess der Verbesserung der Qualität und Quantität des Website-Traffics zu einer Website oder einer Webseite von Suchmaschinen.

„**Akzeptanztests**“ oder „**UAT**“ bezeichnet Tests, die vom Endanwender durchgeführt werden, um festzustellen, ob die Anforderungen einer Spezifikation erfüllt werden.

AKRONYM-SCHLÜSSEL

„**API**“ steht für „Application Program Interface“ (Programmierschnittstelle)

„**CSV**“ steht für „Comma Separated Value“-Dateien (durch Komma getrennte Werte)

„**FTP**“ steht für „File Transfer Protocol“ (Dateiübertragungsprotokoll)

„**IP**“ steht für „Internet Protocol“ (Internetprotokoll)

„**KPI**“ steht für „Key Performance Indicator(s)“ (Leistungskennzahl(en))

SERVICE DESCRIPTION– DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES

NetSuite ACS Advise

Diese Service Descriptions gilt für Kunden, die den Service frühestens zum 15. Juli 2022 erwerben. Sollten Sie diesen Service vor dem 15. Juli 2022 erworben haben, gilt die NetSuite ACS Advise Service Description im Abschnitt „Service Description– Eingestellte ACS Services“ dieses Dokumentes.

A. Beschreibung der ACS Advise Support Support-Services.

1. **ACS-Überprüfung.** Zusätzlich zu dem in Abschnitt A.2 unten beschriebenen ACS Advise Support-Service wird Oracle auch eine anfängliche ACS-Überprüfung (entsprechend der vorstehenden Definition) Ihrer Instanzen von Oracle NetSuite innerhalb der Frist für die ACS-Überprüfung und anschließend jährlich während der Laufzeit Ihres Auftrags durchführen. Jede ACS-Überprüfung dauert nicht länger als acht (8) Stunden während des ACS-Überprüfungszeitraums, Oracle wird jedoch im alleinigen Ermessen die Anzahl der Stunden festlegen, die zur Durchführung von ACS-Überprüfungen erforderlich sind.
2. **ACS Support Services.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie. Diese Stunden können für die folgenden ACS Advise-Support-Services im Zusammenhang mit Ihrem Oracle NetSuite Cloud-Service bereitgestellt werden:
 - a. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen;
 2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
 - b. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
 - c. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
 - d. Bereitstellung von Anleitungen im Zusammenhang mit dem Import von Daten
 - e. Bereitstellung von Unterstützung für die Versionsverwaltungsunterstützung, bestehend aus der Vorankündigung von bevorstehenden Releases, dies sich möglicherweise auf Ihre Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz auswirken.
 - f. Bereitstellung von Anleitungen zur Performance und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vierteljährliche Berichterstellung zu KPIs;
 2. Empfohlene Änderungen in den Bereichen Performance und Skalierbarkeit.
 - g. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen
 - h. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen;
 2. Durchführen von Website-Instanzaktualisierungen;
 3. Bereitstellung von Webshop-Skripting;
 4. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts;
 5. Bereitstellung von Performance-bezogener Unterstützung;
 6. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen;

- 7. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen;
- 8. Bereitstellung von Design-Überprüfungen;
- i. Oracle wird die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Advise Support-Services übernehmen; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Advise Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von ACS Advise Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle wird nicht für eventuelle Mängel der erbrachten ACS Advise Support-Services haften, die auf eine unzureichende Kooperation Ihrerseits zurückzuführen sind.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Advise Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen

- a. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services vor Beginn der ACS Advise Support-Services gemäß Ihres Auftrags und Aufrechterhalten dieses Auftrags für Oracle NetSuite Cloud Services und für die Dauer der ACS Advise Support-Services, die im Rahmen Ihres betreffenden Auftrags bereitgestellt werden.
- b. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der ACS Advise Support-Services zu unterstützen.
- c. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der ACS Advise Support-Services benötigt.
- d. Einschränkung des Zugangs von Oracle zu Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzten Entwicklungsumgebungen auf den für Oracle zur Erbringung der ACS Advise Support-Services benötigten Umfang.
- e. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.
- f. Sie sind verantwortlich für die Verwaltung, Prioritätensetzung und Kommunikation in Bezug auf ACS Advise Support Services-Fälle.
- g. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
- h. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
- i. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.

- j. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von ACS Advise Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
- k. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu einer Verzögerung und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von ACS Advise Service-Stunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Support-Services zulässig sind.
- l. Stellen Sie Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Advise Support-Services erforderlich ist.
- m. Halten Sie sich an die Bestimmungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
- n. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat.
- o. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstiger Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Advise Support-Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
- p. Wenn die Stunden, die Oracle benötigt, um die in der obigen Beschreibung der Support-Services beschriebene ACS-Überprüfung durchzuführen, die Gesamtmenge der für das Quartal zugewiesenen Servicestunden, wie in Ihrem Auftrag angegeben, überschreiten, erwerben Sie erweiterte Stunden (wie unten definiert), die Oracle benötigt, um diese ACS-Überprüfung abzuschließen.

2. Projektvoraussetzungen

- a. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Advise Support-Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsumgebung durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
- b. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Advise-Support-Services liegt.
- c. Alle ACS Advise Support-Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote durchgeführt.
- d. Die ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz muss innerhalb des ersten Kalendermonats nach Beginn der ACS Advise Support Services erfolgen.
- e. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Advise Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- f. Oracle NetSuite-Berater müssen nicht länger arbeiten, als die lokalen Standardarbeitszeiten des Landes dies vorsehen.
- g. Die in Abschnitt A.1 (unter „Beschreibung der ACS Advise Support-Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.

- h. Die oben beschriebenen ACS Advise Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Advise Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- i. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
- j. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung des ACS Advise Support-Services) oben beschriebenen ACS Advise Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
- k. Service-Stunden werden anteilig für alle Teil quartale berechnet.

C. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen ACS Advise Support Service-Stunden muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS Advise-Support-Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus verfallen in Bezug auf die ACS-Überprüfung gemäß Abschnitt A.1 alle Stunden, die Oracle für die Durchführung einer ACS-Überprüfung als nicht notwendig erachtet, automatisch und berechtigen Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Services.

D. Zusätzliche Arbeitsstunden. Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der ACS Advise Support Service-Stunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

E. Hauptansprechpartner. Sie verpflichten sich, einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) sekundären Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Advise-Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass jeder solcher Ansprechpartner mit Oracle die Service-Stunden nutzen wird.

NetSuite ACS Monitor

Hinweis an Kunden: Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt A.2.i nicht weiter für ACS Monitor Support Service-Aufträge gilt, die Sie bis zum oder nach dem 27. September 2021 erteilt haben.

A. Beschreibung der ACS Monitor-Support-Services

1. **ACS-Überprüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag festgelegten Service-Stunden für die Erbringung der ACS Monitor-Support-Services, wie in Abschnitt A.2 direkt hierunter beschrieben, führt Oracle eine erste ACS-Überprüfung (wie unten definiert) Ihrer Oracle NetSuite-Instanzen innerhalb des ACS-Überprüfungszeitraums und danach jährlich während der Laufzeit Ihres Auftrags durch. Keine ACS-Überprüfung überschreitet während des ACS-Überprüfungszeitraums eine Dauer von sechzehn (16) Stunden, Oracle legt jedoch nach eigenem Ermessen fest, wie viele Stunden für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlich sind.

2. **ACS Monitor-Support-Services.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Support-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie, um folgende ACS Monitor-Support-Services im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud Services bereitzustellen:
 - a. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
 2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
 - b. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
 - c. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
 - d. Bereitstellung von Anleitungen für Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten
 - e. Unterstützung beim Release-Management, bestehend aus der Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite Instanz.
 - f. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
 2. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
 - g. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen
 - h. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
 2. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
 3. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
 4. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
 5. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
 6. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen.
 7. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
 8. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
 - i. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellt Oracle Ihnen bis zu achtzehn (18) zusätzliche

Stunden ACS-Onboarding zur Verfügung. Die ACS-Onboarding-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:

1. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- j. Oracle übernimmt die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Monitor-Support-Services; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Monitor-Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von vierzig (40) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von ACS Monitor-Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Monitor-Support-Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Monitor-Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen

- a. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services vor Beginn der ACS Monitor-Support-Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services für die Dauer der ACS Monitor-Support-Services, die im Rahmen Ihres Auftrags bereitgestellt werden.
- b. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der ACS Monitor-Support-Services zu unterstützen.
- c. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der ACS Monitor-Support-Services benötigt.
- d. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsumgebungen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS Monitor-Support-Services erforderlich ist.
- e. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, werden Sie Oracle berechtigen, einen Hinweis dahingehend bekannt zu geben, dass H-1B-Mitarbeiter von Oracle am Standort eingesetzt werden, bevor diese Mitarbeiter am Standort eintreffen.
- f. Zuständig für die Verwaltung, Priorisierung und Kommunikation im Zusammenhang mit ACS Monitor Support Service-Fällen.
- g. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.

- h. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
- i. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
- j. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von ACS Monitor-Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
- k. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Service-Stunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der ACS Monitor-Support-Services zulässig sind.
- l. Stellen Sie Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Monitor-Support-Services erforderlich ist.
- m. Halten Sie sich an die Bestimmungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
- n. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat.
- o. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstiger Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Monitor-Support-Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
- p. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der in der obigen Beschreibung der Support-Services beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für das Quartal zugewiesenen Service-Stunden, wie in Ihrem Auftrag angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

2. Projektvoraussetzungen

- a. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Monitor-Support-Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsumgebung durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
- b. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Monitor-Support-Services liegt.
- c. Alle ACS Monitor-Support-Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote durchgeführt.
- d. Die ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz muss im ersten Kalendermonat ab Beginn der ACS Monitor-Support-Services stattfinden.
- e. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Monitor-Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- f. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.

- g. Die in Abschnitt A.2.a (unter „ACS Monitor-Support-Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
- h. Die oben beschriebenen ACS Monitor-Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Monitor-Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- i. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
- j. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der ACS Monitor Support-Services) oben beschriebenen ACS Monitor-Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
- k. Service-Stunden werden anteilig für alle Teil quartale berechnet.

C. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen ACS Monitor-Support-Service-Stunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS Monitor-Support-Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus gilt hinsichtlich der in Abschnitt A.1 dargelegten ACS-Überprüfung, dass Stunden, die von Oracle als nicht notwendig erachtet werden, um die ACS-Überprüfung durchzuführen, ebenfalls automatisch verfallen und Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen berechtigen.

D. Zusätzliche Arbeitsstunden. Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der ACS Monitor Support Service-Stunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

E. Hauptansprechpartner. Sie verpflichten sich, einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) zweiten Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Monitor Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Service-Stunden nutzen.

NetSuite ACS Optimize

Hinweis an Kunden: Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt A.2.k nicht weiter für ACS Optimize Service-Aufträge gilt, die Sie bis zum oder nach dem 27. September 2021 erteilt habe..

A. Description of ACS Optimize Support Services

1. **ACS-Überprüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag festgelegten Service-Stunden für die Erbringung der ACS Optimize-Support-Services, wie in Abschnitt A.2 (ACS Optimize Support-Services) direkt hierunter beschrieben, führt Oracle eine erste ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite Instanz innerhalb des ACS-Überprüfungszeitraums ab Beginn der ACS Optimize Support-Services und danach jährlich während der Laufzeit Ihres Auftrags durch, wobei die Bestimmung der für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlichen Stunden ausschließlich im Ermessen von Oracle liegt, aber in keinem Fall fünfundzwanzig (25) zusätzliche Stunden pro Monat während des ACS-Überprüfungszeitraums überschreitet.
2. **ACS Optimize-Support-Services.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS Support-Service-Stunden pro Monat für Sie, um folgende ACS Optimize Support-Services im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud-Services bereitzustellen:
 - a. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen;
 2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
 - b. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
 - c. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
 - d. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
 1. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite Instanz.
 2. Hinweise auf zusätzliche Funktionen, die Sie nutzen können.
 3. Leistungs-, Skalierbarkeits- und Regressionstests Ihrer Oracle NetSuite-Instanz im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
 - e. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
 2. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.
 3. Verwaltung, Wartung und Änderung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Förderung von Entwicklungs-, Integrations-, Datenimport-, Test- und Freigabeaktivitäten.
 - f. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen.
 2. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen
 3. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten
 - g. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:

1. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsumgebung mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.
 2. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Identifizierung möglicher Auswirkungen von Oracle NetSuite Cloud Services-Produktversionen.
 3. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Optimierung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
 4. Durchführen von Migrationen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen.
- h. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen durch Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
1. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
 2. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
 3. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
 4. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
 5. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
 6. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen.
 7. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen.
 8. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
- i. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs für Ihre NSE-Website-Instanzen widerspiegeln, einschließlich:
1. Traffic
 2. Transaktionen
 3. Umsatz
 4. Konversionsrate
- j. Erstellen von Leistungsberichten, die die Leistung Ihrer Website in Bezug auf die Seitenladezeiten beschreiben. Die in diesem Bericht abgedeckten Websites sind:
1. Homepage
 2. Suche
 3. Kategorie
 4. Artikel (Produktdetailseite)
 5. Weiter zur Kasse
 6. Login
- k. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellt Oracle Ihnen bis zu achtzehn (18) zusätzliche Stunden ACS-Onboarding zur Verfügung. Die ACS-Onboarding-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:
1. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Wenn Sie während der Laufzeit Ihres Auftrags mehr als einen (1) NetSuite ACS Optimize-Support-Service erwerben, stellt Oracle Ihnen für jede zusätzlich gekaufte Menge bis zu vierzig (40) zusätzliche Servicestunden zur Verfügung, um ein genehmigtes

- Zusatzmodul zu aktivieren, vorausgesetzt, die Aktivierungsdienste werden von Ihnen angefordert und von Oracle schriftlich genehmigt.
- m. Zuweisung eines benannten Optimierungsteams, das für die Optimierung und Aufrechterhaltung sorgt.
 - n. Oracle wird einen Kundenerfolgsmanager von Oracle benennen, der die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Optimize-Support-Services übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Optimize-Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von vierzig (40) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von ACS Optimize-Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS Optimize-Support-Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Optimize-Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen

- a. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS Optimize-Support-Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports für die Dauer der ACS Optimize-Support-Services, die im Rahmen Ihres Auftrags für die ACS Optimize-Support-Services bereitgestellt werden.
- b. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der ACS Optimize-Support-Services zu unterstützen.
- c. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der ACS Optimize-Support-Services benötigt.
- d. Einschränkung des Zugangs von Oracle zu Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzten Entwicklungsumgebungen auf den für Oracle zur Erbringung der ACS Optimize-Support-Services benötigten Umfang.
- e. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, erlauben Sie Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters am Standort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
- f. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
- g. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.

- h. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
- i. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von ACS Optimize-Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
- j. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Service-Stunden pro Monat führen, die für die Erbringung der ACS Optimize-Support-Services zulässig sind.
- k. Stellen Sie Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Optimize-Support-Services erforderlich ist.
- l. Halten Sie sich an die Bestimmungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
- m. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat.
- n. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstiger Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Optimize-Support-Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
- o. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der oben in Abschnitt A.1 beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für den Monat zugewiesenen Service-Stunden, wie in Ihrem Auftrag angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

2. Projektvoraussetzungen

- a. Oracle bestimmt nach alleinigem Ermessen, ob ACS Optimize-Support-Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsumgebung durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
- b. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Optimize-Support-Services liegt.
- c. Alle ACS Optimize-Support-Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote durchgeführt, sofern nicht anders mit Oracle vereinbart. Bei Aktivitäten am Standort fallen zusätzliche Reisekosten an, wie in Abschnitt C angegeben.
- d. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Optimize-Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- e. Alle Enablement-Inhalte werden in englischer Sprache oder in anderen Sprachen entworfen, entwickelt, bereitgestellt und präsentiert, die von Oracle nach eigenem Ermessen zur Verfügung gestellt werden können.

- f. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
- g. Die in Abschnitt A.2.a (unter „ACS Optimize-Support-Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
- h. Die oben beschriebenen ACS Optimize-Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Optimize-Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- i. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
- j. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der ACS Optimize-Support-Services) oben beschriebenen ACS Optimize-Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

C. Aufwendungen. Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag geregelten Kosten, erklären Sie sich damit einverstanden, Oracle die Reisekosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung der ACS Optimize Support Services am Standort zu ersetzen. Sämtliche monatlich in Rechnung gestellten Aufwendungen sind gemäß den Zahlungsbedingungen Ihres Auftrags fällig und zahlbar.

D. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Service-Stunden pro Monat (einschließlich der für den entsprechenden Monat erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Monat genutzt werden. Jeder Teil der ACS Optimize-Support-Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus gilt hinsichtlich der in Abschnitt A.1 dargelegten ACS-Überprüfung, dass Stunden, die von Oracle als nicht notwendig erachtet werden, um die ACS-Überprüfung durchzuführen, ebenfalls automatisch verfallen und Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen berechnen.

E. Zusätzliche Arbeitsstunden. Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der ACS Optimize-Support-Service-Stunden pro Monat für bestimmte Monate zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

F. Hauptansprechpartner. Sie verpflichten sich, nur einen (1) Hauptansprechpartner und zwei (2) sekundäre Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS

Optimize-Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Kommunikation und Interaktionen dieser Ansprechpartner mit Oracle Ihre ACS Optimize-Support-Service-Stunden nutzen.

Hinweis an Kunden: Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt A.2.k nicht weiter für ACS Architect Service-Aufträge gilt, die Sie bis zum oder nach dem 27. September 2021 erteilt haben.

A. Beschreibung der ACS Architect-Support-Services

- 1. ACS-Überprüfung.** Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag festgelegten Service-Stunden für die Erbringung der ACS Architect-Support-Services, wie in Abschnitt A.2 (ACS-Support-Services) direkt hierunter beschrieben, führt Oracle eine ACS-Überprüfung Ihrer Oracle NetSuite-Instanzen innerhalb des ACS-Überprüfungszeitraums ab Beginn der ACS Architect-Support-Services und danach jährlich während der Laufzeit Ihres Auftrags durch, wobei die Bestimmung der für die Durchführung jeder ACS-Überprüfung erforderlichen Stunden ausschließlich im Ermessen von Oracle liegt, Oracle wird jedoch in keinem Fall mehr als fünfzig (50) zusätzliche Stunden pro Monat während des ACS-Überprüfungszeitraums erbringen.

Stunden für die ACS-Überprüfung können für jeden der in Abschnitt A.2 unten genannten ACS Architect-Support-Services genutzt werden, wenn Sie ACS Architect-Support-Services innerhalb der ersten 12 Monate nach Ihrem ursprünglichen Kauf eines Oracle NetSuite Cloud Services erwerben. Stunden für die ACS-Überprüfung für Ihren Auftrag über ACS Architect-Support-Services laufen entweder (i) zwölf (12) Monate nach Ihrem Auftrag über NetSuite ACS Architect-Support-Services oder (ii) nach Ablauf oder Kündigung Ihres Oracle NetSuite Cloud Services ab, je nachdem, was früher eintritt.

- 2. ACS Architect-Support-Services.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Servicestunden pro Monat für Sie, um folgende ACS Architect-Support-Services im Zusammenhang mit Ihren Oracle NetSuite Cloud Services bereitzustellen.
 - a. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
 2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
 - b. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
 - c. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
 - d. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
 1. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Auswirkungen auf Ihre Oracle NetSuite-Instanz.
 2. Hinweise auf zusätzliche Funktionen, die Sie nutzen können.
 3. Leistungs-, Skalierbarkeits- und Regressionstests Ihrer Oracle NetSuite-Instanz im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
 - e. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vierteljährliche Berichterstattung der Leistungskennzahlen (KPIs).
 2. Empfehlungen von Änderungen in den Bereichen Leistung oder Skalierbarkeit.

3. Verwaltung, Wartung und Änderung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Förderung von Entwicklungs-, Integrations-, Datenimport-, Test- und Freigabeaktivitäten.
- f. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
1. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen;
 2. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen.
 3. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten
- g. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitekturanleitungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
1. Definieren der Rolle von Oracle in einer Geschäftslösungsumgebung mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.
 2. Zusammenarbeit mit Ihnen, um die Identifizierung von möglichen Auswirkungen potenzieller Releases von Oracle NetSuite Cloud Services-Produkten zu unterstützen.
 3. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung Ihrer Oracle NetSuite-Instanz zur Förderung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
 4. Durchführen von Migrationen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen.
- h. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
1. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen.
 2. Durchführung von Updates an Website-Instanzen.
 3. Bereitstellung von Webshop-Skripting.
 4. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts.
 5. Bereitstellung von leistungsbezogener Unterstützung.
 6. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen
 7. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen
 8. Bereitstellung von Design-Überprüfungen.
- i. Erstellen von Website-Analyseberichten, die eine rollierende, kumulative Analyse der KPIs für Ihre NSE-Website-Instanzen widerspiegeln, einschließlich:
1. Traffic.
 2. Transaktionen.
 3. Umsatz.
 4. Konversionsrate.
- j. Erstellen von Leistungsberichten, die die Leistung Ihrer Website in Bezug auf die Seitenladezeiten beschreiben. Die in diesem Bericht abgedeckten Websites sind:
1. Homepage.
 2. Suche.
 3. Kategorie.
 4. Artikel (Produktdetailseite).
 5. Weiter zur Kasse.
 6. Login.

- k. Unter der Voraussetzung, dass Sie eines oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellt Oracle Ihnen bis zu achtzehn (18) zusätzliche Stunden ACS-Onboarding zur Verfügung. Die ACS-Onboarding-Stunden müssen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services von Ihnen verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:
 - 1. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung;
 - 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce
- l. Wenn Sie während der Laufzeit Ihres Auftrags mehr als einen (1) NetSuite ACS Architect-Support-Service erwerben, stellt Oracle Ihnen für jede zusätzlich gekaufte Menge bis zu vierzig (40) zusätzliche Servicestunden zur Verfügung, um ein genehmigtes Zusatzmodul zu aktivieren, vorausgesetzt, die Aktivierungsdienste werden von Ihnen angefordert und von Oracle schriftlich genehmigt.
- m. Zusammenstellen eines zugeteilten Support-Teams, das die Gesamtkoordination und das Management der von Ihnen eingereichten Supportfälle für Oracle NetSuite Cloud Services übernimmt.
- n. Zuweisung eines benannten Optimierungsteams, das für die Optimierung und Aufrechterhaltung sorgt.
- o. Oracle wird einen Kundenerfolgsmanager von Oracle benennen, der die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Architect Support-Services übernimmt; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Architect Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von achtzig (80) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von ACS Architect Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle haftet nicht für eventuelle Mängel der erbrachten ACS Architect Support-Services, die auf eine unzureichende Kooperation Ihrerseits zurückzuführen sind.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Architect Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen

- a. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS Architect Support-Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports für die Dauer der ACS Architect Support-Services, die im Rahmen Ihres anwendbaren Auftrags für die ACS Architect Support-Services bereitgestellt werden.
- b. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation

- und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der ACS Architect Support-Services zu unterstützen.
- c. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der ACS Architect Support-Services benötigt.
 - d. Einschränkung des Zugangs von Oracle zu Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzten Entwicklungsumgebungen auf den für Oracle zur Erbringung der ACS Architect Support-Services benötigten Umfang.
 - e. Werden Services am Standort des Kunden in den USA erbracht, wie dies entsprechend den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) vorgesehen ist, erlauben Sie Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters am Standort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
 - f. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
 - g. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
 - h. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
 - i. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von ACS Architect Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
 - j. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Service-Stunden pro Monat führen, die für die Erbringung der ACS Architect Support-Services zulässig sind.
 - k. Stellen Sie Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der Support-Services erforderlich ist.
 - l. Halten Sie sich an die Bestimmungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
 - m. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat.
 - n. Bereitstellung aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstiger Inhalte, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Architect Support-Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.
 - o. Wenn die Stunden, die Oracle für die Durchführung der in der obigen Beschreibung der Support-Services beschriebenen ACS-Überprüfung benötigt, die Gesamtmenge der für den Monat zugewiesenen Service-Stunden, wie in Ihrem Auftrag angegeben, überschreiten, erwerben Sie zusätzliche Arbeitsstunden (wie unten definiert), die für Oracle erforderlich sind, um die ACS-Überprüfung abzuschließen.

2. Projektvoraussetzungen

- a. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Architect Support-Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsumgebung durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.

- b. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Architect-Support-Services liegt.
- c. Alle ACS Architect Support-Services, einschließlich der ACS-Überprüfung, werden remote durchgeführt, sofern nicht anders mit Oracle vereinbart. Bei Aktivitäten am Standort zusätzliche Reisekosten an, wie in Abschnitt C angegeben.
- d. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Architect Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- e. Alle Enablement-Inhalte werden in englischer Sprache oder in anderen Sprachen entworfen, entwickelt, bereitgestellt und präsentiert, die von Oracle nach eigenem Ermessen zur Verfügung gestellt werden können.
- f. Sie verlangen von den Oracle NetSuite-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
- g. Die in Abschnitt A.2.a (unter „ACS Architect Support-Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
- h. Die oben beschriebenen ACS Architect Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS Architect Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- i. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
- j. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der ACS Architect Support-Services) oben beschriebenen Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

C. Aufwendungen. Zusätzlich zu den in Ihrem Auftrag geregelten Kosten, erklären Sie sich damit einverstanden, Oracle die Reisekosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung der ACS Architect Services am Standort zu ersetzen. Sämtliche monatlich in Rechnung gestellten Aufwendungen sind gemäß den Zahlungsbedingungen Ihres Auftrags fällig und zahlbar.

D. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Service-Stunden pro Monat (einschließlich der für den entsprechenden Monat erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Monat genutzt werden. Jeder Teil der ACS Architect Support-Services, der in diesem Monat nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

Darüber hinaus gilt hinsichtlich der in Abschnitt A.1 dargelegten ACS-Überprüfung, dass Stunden, die von Oracle als nicht notwendig erachtet werden, um die ACS-Überprüfung durchzuführen, ebenfalls automatisch verfallen und Sie nicht zu einer Rückerstattung oder einer Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen berechtigen.

- E. Zusätzliche Arbeitsstunden.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der ACS Architect Support Service-Stunden pro Monat für bestimmte Monate zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.
- F. Hauptansprechpartner.** Sie verpflichten sich, einen (1) Hauptansprechpartner und drei (3) sekundäre Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Architect Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Service-Stunden nutzen.

SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES

NetSuite ACS Monitor Extended Service

- A. Beschreibung des ACS Monitor Extended Support-Service.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von Stunden des Extended ACS Monitor-Service pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie, um diese auf die in Abschnitt A.2 (ACS Monitor-Support-Services) beschriebenen ACS Monitor-Support-Services des NetSuite ACS Monitor-Services anzuwenden. Der erweiterte ACS Monitor-Service erfordert einen aktiven Auftrag über NetSuite ACS Monitor auf Ihrer Seite. Die im Rahmen des erweiterten ACS Monitor-Service zur Verfügung gestellten Stunden sind ergänzend zu den NetSuite ACS Monitor-Support-Service-Stunden pro Monat, die im Rahmen Ihres Auftrags bereitgestellt werden, und enden mit dem Ende jedes Monats, wie gemäß Ihrem Auftrag über NetSuite ACS Monitor festgelegt wurde.
- B. Sonstige Bestimmungen.** Außer wie in Abschnitt A (Beschreibung des ACS Monitor Extended Service) oben festgelegt, erklären Sie sich damit einverstanden, dass alle Bestimmungen, die in Ihrem Auftrag für NetSuite ACS Monitor festgelegt sind, hiermit für Ihren Auftrag für den NetSuite ACS Monitor Extended Service vereinbart werden, als ob sie hier vollständig aufgeführt wären, einschließlich Abschnitt B (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen), Abschnitt C (Nicht in Anspruch genommene Support-Services), Abschnitt D (Zusätzliche Arbeitsstunden) und Abschnitt E (Hauptansprechpartner). Das Folgende wird als zusätzliche Verpflichtung für Ihren Auftrag für den NetSuite ACS Monitor Extended Service so behandelt, als ob es zu Abschnitt B (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen) hinzugefügt wurde: Sie müssen Ihren Auftrag für den NetSuite ACS Monitor Service aufgeben und Oracle muss ihn annehmen, bevor den ACS Monitor Extended Service im Rahmen Ihres Auftrags beginnen, und Sie müssen Ihren Auftrag für NetSuite ACS Monitor für die Dauer der Laufzeit Ihres Auftrags für den ACS Monitor Extended Service aufrechterhalten.

NetSuite ACS Optimize Extended Service

- A. Beschreibung des erweiterten ACS Optimize-Service.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von Stunden des ACS OptimizeExtended Service pro Monat für Sie, um diese auf die in Abschnitt A.2 (ACS Optimize-Support-Services) beschriebenen ACS Optimize-Support-Services des NetSuite ACS Optimize-Services anzuwenden. Diesr ACS Optimize Extended Service erfordert einen aktiven Auftrag über NetSuite ACS Optimize auf Ihrer Seite. Die im Rahmen des ACS Optimize Extended zur Verfügung gestellten Stunden sind ergänzend zu den NetSuite ACS Optimize-Support-Service-Stunden pro Monat, die im Rahmen Ihres Auftrags über NetSuite ACS Optimize bereitgestellt werden, und enden mit dem Ende eines jeden Monats, wie gemäß Ihrem Auftrag über NetSuite ACS Optimize- festgelegt wurde.
- B. Sonstige Bestimmungen.** Außer wie in Abschnitt A (Beschreibung des ACS Optimize Extended-Support-Service) oben festgelegt, erklären Sie sich damit einverstanden, dass alle Bestimmungen, die in Ihrem NetSuite ACS Optimize-Auftrag festgelegt sind, hiermit für Ihren Auftrag für den NetSuite ACS Optimize Extended Service vereinbart werden, als ob sie hier vollständig aufgeführt wären, einschließlich Abschnitt B (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen), Abschnitt C (Nicht in Anspruch genommene Support-Services), Abschnitt D (Zusätzliche Arbeitsstunden) und Abschnitt E (Hauptansprechpartner).

Das Folgende wird als zusätzliche Verpflichtung für Ihren Auftrag über den NetSuite ACS Optimize Extended Service so behandelt, als ob es zu Abschnitt B (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen) hinzugefügt wurde: Sie müssen Ihren NetSuite ACS Optimize-Extended Service -Auftrag aufgeben und Oracle muss Ihren NetSuite ACS Optimize Extended Service-Auftrag annehmen, bevor der ACS OptimizeExtended Service im Rahmen Ihres Auftrags beginnt, und Sie müssen Ihren NetSuite ACS Optimize-Auftrag über die Dauer der Laufzeit des NetSuite ACS Optimize Extended Service aufrechterhalten.

NetSuite ACS Architect Extended Service

- A. Beschreibung der erweiterten ACS Architect-Support-Service.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von Stunden des ACS Architect Extended Service pro Monat für Sie, um diese auf die in Abschnitt A.2 (ACS Architect-Support-Services) beschriebenen ACS Architect-Support-Services des NetSuite ACS Architect-Services anzuwenden. Dieser ACS Architect Extended Service erfordert einen aktiven Auftrag über NetSuite ACS Architect auf Ihrer Seite. Die im Rahmen des ACS Architect Extended Service zur Verfügung gestellten Stunden sind ergänzend zu den NetSuite ACS Architect-Support-Service-Stunden pro Monat, die im Rahmen Ihres Auftrags über NetSuite ACS Architect bereitgestellt werden, und enden mit dem Ende jedes Monats, wie gemäß Ihrem Auftrag über NetSuite ACS Architect festgelegt wurde.
- B. Sonstige Bestimmungen.** Außer wie in Abschnitt A (Beschreibung des ACS Architect Extended-Support-Service) oben festgelegt, erklären sich damit einverstanden, dass alle Bestimmungen, die in Ihrem Auftrag für NetSuite ACS Architect festgelegt sind, hiermit für Ihren Auftrag für den NetSuite ACS Architect Extended Service vereinbart werden, als ob sie hier vollständig aufgeführt wären, einschließlich Abschnitt B (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen), Abschnitt C (Nicht in Anspruch genommene Support-Services), Abschnitt D (Zusätzliche Arbeitsstunden) und Abschnitt E (Hauptansprechpartner). Das Folgende wird als zusätzliche Verpflichtung für Ihren Auftrag für den NetSuite ACS Architect Extended Service so behandelt, als ob es zu Abschnitt B (Ihre Verpflichtungen und Voraussetzungen) hinzugefügt wurde: Sie müssen Ihren Auftrag für NetSuite ACS Architect aufgeben und Oracle muss ihn annehmen, bevor der ACS Architect Extended-Service im Rahmen Ihres Auftrags beginnt, und Sie müssen Ihren Auftrag für NetSuite ACS Architect für die Dauer der Laufzeit Ihres Auftrags für den NetSuite ACS Architect Extended Service aufrechterhalten.

SERVICE DESCRIPTIONS – PARTNER-SUPPORT-SERVICES

NetSuite Advanced Partner Support

Diese Service Description gilt für Kunden, die den Service frühestens zum 15. Juli 2022 erwerben. Sollten Sie diesen Service vor dem 15. Juli 2022 erworben haben, gilt die NetSuite Advanced Partner Support Service Description im Abschnitt „Service Description– Eingestellte ACS Services“ dieses Dokumentes.

A. Beschreibung der Support-Services. Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von APS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie als Drittanbieter der Implementierung der Oracle NetSuite-Cloud-Services, um Sie mit den folgenden Support-Services im Zusammenhang mit den Oracle NetSuite-Cloud-Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce Website-Instanzen oder Oracle NetSuite Point-of-Sale Modulen („Oracle NetSuite Cloud-Services“) Ihres Kunden zu unterstützen; diese Support-Services werden Ihnen nur zu dem Zweck erbracht, um Ihnen Anweisungen für die Implementierung der Oracle NetSuite Cloud-Services für Ihre Kunden bereitzustellen:

1. Unterstützung bei der Behebung von Problemen, die Ihre Kunden bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 - a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte, Integrationen
 - b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale
2. Unterstützung im Zusammenhang mit Entwicklungsaktivitäten
3. Unterstützung bei der Nutzung und Konfiguration der Anwendungen
4. Unterstützung im Zusammenhang mit Leistung und Skalierbarkeit.
5. Anweisungen im Zusammenhang mit den folgenden Aktivitäten des Release-Managements:
 - a. Hinweise auf kommende Versionen, einschließlich proaktiver Benachrichtigungen über Funktionsänderungen; und
 - b. Hinweise auf Regressionstests des Oracle NetSuite-Cloud-Service Ihres Kunden im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 - a. Geschäftsprozesse und Workflows Ihrer Kunden
 - b. Integration(en)
 - c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten
7. Anleitungen im Zusammenhang mit der Plattform- und Systemarchitektur, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 - a. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsumgebung mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur, und
 - b. Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung geeigneter Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
8. Anleitungen zur Website-Wartung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 - a. Einführung neuer E-Commerce-Funktionen.
 - b. Updates an Website-Instanzen.
 - c. Webshop-Skripting.
 - d. Landing Pages oder andere neue Seiten, Vorlagen oder Layouts.
 - e. Leistungsbezogene Unterstützung.
 - f. SEO-Überprüfungen.

9. Wenn mehr als eine (1) APS-Einheit beschaffen wird, wird ein „Oracle Partner Engagement Manager“ („Engagement Manager“) benannt, der die Gesamtkoordination und das Management der in diesem Abschnitt A dargelegten Support-Services übernehmen wird; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle haftet nicht für eventuelle Mängel der erbrachten Support-Services, die auf eine unzureichende Kooperation Ihrerseits zurückzuführen sind.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen.

- a. Bevor wir Ihnen Support-Services bereitstellen können, müssen Sie bestätigen, dass Ihre Kunden die Oracle NetSuite Cloud-Services unter einem separaten Vertrag erwerben und diese Oracle NetSuite Cloud-Services während des Zeitraums, in dem Ihnen die Support-Services bereitgestellt werden, ohne Unterbrechung aufrechterhalten.
- b. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der Support-Services zu unterstützen.
- c. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der Support-Services benötigt.
- d. Einschränkung des Zugangs von Oracle zu Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzten Entwicklungsumgebungen auf den für Oracle zur Erbringung der Support-Services benötigten Umfang.
- e. Sie sind verpflichtet, wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Produktaktivierung vor der Beauftragung von Support-Services für ein bestimmtes Oracle NetSuite Cloud-Service durchzuführen, wenn eine solche Aktivierung verfügbar ist.
- f. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters am Standort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
- g. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
- h. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
- i. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
- j. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.

- k. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Service-Stunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Support-Services zulässig sind.
- l. Stellen Sie Oracle einen „Nur Ansicht“-Zugang zu den Systemen Ihrer Kunden zur Verfügung, der für die Erbringung der Support-Services erforderlich ist.
- m. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten „Nur Ansicht“-Zugriff auf das Google-Analytics-Konto Ihrer Kunden.

2. Projektvoraussetzungen.

- a. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen oder diese abzulehnen, wenn Oracle nach seinem alleinigen Ermessen der Ansicht ist, dass der Abschluss einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkung(en) auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der Support-Services liegt.
- b. Alle Support-Services werden remote durchgeführt.
- c. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- d. Sie verlangen von den Oracle-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
- e. Die oben beschriebenen Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihres Oracle NetSuite Cloud-Services, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- f. Oracle-Ressourcen können keinen Code ausführen, bereitstellen oder anderweitig Änderungen an Kundendaten innerhalb der Oracle NetSuite Cloud-Services Ihrer Kunden vornehmen.
- g. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der Support-Services) oben beschriebenen Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

C. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Service-Stunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der Support-Services, der nicht innerhalb dieses Quartals in Anspruch genommen wird, verfällt in diesem Quartal automatisch, ohne dass weitere Maßnahmen durch eine der Parteien erforderlich sind, und Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen für einen nicht in Anspruch genommenen Teil der Vergütung, die in diesem Quartal für nicht in Anspruch genommene Service-Stunden für die Support-Services bezahlt wurde. Damit Oracle nach der Laufzeit Ihres Auftrags die in der Beschreibung der Support-Services oben dargelegten Support-

Services erbringen kann, müssen Sie und Oracle einen separaten Auftrag für solche Support-Services vereinbaren.

Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Service-Stunden entsprechend anteilig berechnet.

- D. Zusätzliche Arbeitsstunden.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Service-Stunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.
- E. Hauptansprechpartner.** Sie verpflichten sich, einen Hauptansprechpartner zu benennen, der mit Oracle zusammenarbeitet, um eine effiziente Erbringung der Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Service-Stunden nutzen.

SERVICE DESCRIPTIONS– EINGESTELLTE ACS-ANGEBOTE

NetSuite ACS Platform

- A. Beschreibung der Support-Services.** Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Service-Stunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie, um Sie mit den folgenden ACS-Support-Services im Zusammenhang mit Ihrer Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz zu unterstützen.
1. Hilfe bei technischen Leistungsproblemen, die bei Workflows, Skripten und Integrationen aufgetreten sind.
 2. Unterstützung bei technischen Leistungsproblemen, die nur die folgenden Aspekte betreffen:
 - a. Vornehmen von Änderungen an Ihrer bestehenden Konfiguration (SuiteBuilder).
 - b. Vornehmen von Änderungen an Ihren bestehenden Workflows (SuiteFlow).
 - c. Vornehmen von Änderungen an Ihren bestehenden Skripten (SuiteScript).
 - d. Vornehmen von Änderungen an Ihren bestehenden Webservices (SuiteTalk).
 3. Unterstützung beim Release Management, bestehend aus einem oder mehreren der folgenden Punkte:
 - a. Bereitstellung von Informationen über anstehende Releases mit möglichen Leistungsbeeinträchtigungen.
 - b. Auf Anfrage Bereitstellung von Hinweisen auf zusätzliche Funktionen innerhalb eines Releases, die Sie nutzen können.
 - c. Durchführung von Performance- und Skalierbarkeitstests im Hinblick auf ein bestimmtes Release.
 4. Bereitstellung von Anleitungen zur Leistung und Skalierbarkeit bei den folgenden Aspekten:
 - a. Entwicklungsaktivitäten
 - b. Nutzung und Funktionen von Anwendungen
 - c. Empfehlungen von Änderungen
 - d. Tests und Freigabeaktivitäten
 - e. Integration(en)
 - f. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
 5. Bereitstellung von Plattform- und Systemarchitektur-Anleitungen im Zusammenhang mit den folgenden Aspekten:
 - a. Definieren der Rolle von Oracle in einer Geschäftslösungsumgebung mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur.
 - b. Zusammenarbeit mit Ihnen bei der Identifizierung möglicher Auswirkungen von Oracle NetSuite Cloud Services-Produktversionen.
 - c. Bereitstellung von Strategien im Zusammenhang mit der Wartung und Verwaltung von Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
 - d. Durchführen von Migrationen zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen.
 6. Zusammenstellen eines zugeteilten Support-Teams, das die Gesamtkoordination und das Management der von Ihnen eingereichten Supportfälle für Oracle NetSuite Cloud Services übernimmt.
 7. Oracle wird ein benanntes Plattformteam und einen Plattformerfolgsmanager von Oracle benennen; diese übernehmen die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen von

Oracle und die Durchführung im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS-Support-Services; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS-Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von achtzig (80) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von ACS-Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle ist nicht verantwortlich für Mängel bei der Erbringung der ACS-Support-Services, wenn ein solcher Mangel darauf zurückzuführen ist, dass Sie nicht Ihren notwendigen Anteil der Zusammenarbeit erbracht haben.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS-Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen.

- a. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports im Rahmen eines separaten Vertrags vor Beginn der ACS-Support-Services gemäß Ihrem Auftrag und Aufrechterhalten dieser Oracle NetSuite Cloud Services und des NetSuite Supports für die Dauer der ACS-Support-Services, die im Rahmen Ihres Auftrags für die ACS-Support-Services bereitgestellt werden.
- b. Bereitstellen des vollen Zugriffs auf relevante funktionale, technische und geschäftliche Ressourcen an Oracle mit angemessenen Fähigkeiten und Kenntnissen, um die Erbringung der ACS-Support-Services zu unterstützen.
- c. Bereitstellen aller Mitteilungen und Einholen aller Einwilligungserklärungen, die Oracle für die Durchführung der ACS-Support-Services benötigt.
- d. Beschränken des Zugriffs von Oracle auf Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzte Entwicklungsumgebungen in dem Umfang, wie es für Oracle zur Durchführung der ACS-Support-Services erforderlich ist.
- e. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters am Standort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
- f. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
- g. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
- h. Sie sind dafür verantwortlich, dass alle von Oracle empfohlenen Änderungen implementiert werden.
- i. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
- j. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von ACS-Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
- k. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Service-Stunden pro Monat führen, die für die Erbringung der ACS-Support-Services zulässig sind.

- l. Stellen Sie Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS-Support-Services erforderlich ist.
- m. Halten Sie sich an die Bedingungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.

2. Projektvoraussetzungen.

- a. Oracle bestimmt alleine, ob ACS-Support-Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsumgebung durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
- b. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS-Support-Services liegt.
- c. Alle ACS-Support-Services werden remote durchgeführt.
- d. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS-Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- e. Sie verlangen von den Oracle-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
- f. Die oben beschriebenen ACS-Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von ACS-Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- g. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
- h. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der Support-Services) oben beschriebenen ACS-Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
- i. Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Service-Stunden für das letzte Quartal von Oracle anteilig berechnet.

C. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Service-Stunden pro Quartal muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS-Support-Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

D. Zusätzliche Arbeitsstunden. Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Service-Stunden pro

Monat für bestimmte Monate zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

- E. **Hauptansprechpartner.** Sie verpflichten sich, höchstens vier (4) Hauptansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS-Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Service-Stunden nutzen.

NetSuite ACS Advise

Diese Service Description gilt für Kunden, die den Service vor dem 15. Juli 2022 erwerben.

***Hinweis an Kunden:** Sie bestätigen hiermit, dass der nachfolgende Abschnitt A.2.h nicht weiter für ACS Support Service-Aufträge gilt, die Sie bis zum oder nach dem 27. September 2021 erteilt haben.*

A. Beschreibung der Support-Services.

1. ACS Support Services. Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von ACS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie. Diese Stunden können für die folgenden ACS Advise-Support-Services im Zusammenhang mit Ihrem Oracle NetSuite Cloud-Service bereitgestellt werden:

- a. Beheben von Problemen, die Sie bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 1. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte und Integrationen;
 2. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale.
- b. Bereitstellung von Anleitungen für Entwicklungsaktivitäten.
- c. Bereitstellung von Anleitungen für die Nutzung und Konfiguration der Anwendungen.
- d. Bereitstellung von Unterstützung für die Versionsverwaltungsunterstützung, bestehend aus der Vorankündigung von bevorstehenden Releases, dies sich möglicherweise auf Ihre Oracle NetSuite Cloud Service-Instanz auswirken.
- e. Bereitstellung von Anleitungen zur Performance und Skalierbarkeit sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vierteljährliche Berichterstellung zu KPIs;
 2. Empfohlene Änderungen in den Bereichen Performance und Skalierbarkeit.
- f. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung sowie deren Ausführung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Vornehmen von Änderungen an Ihren geschäftlichen Prozessabläufen;
 2. Erstellen der gewünschten Integration(en);
 3. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten.
- g. Bereitstellung von Website-Wartungsleistungen, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 1. Erstellen neuer E-Commerce-Funktionen;
 2. Durchführen von Website-Instanzaktualisierungen;
 3. Bereitstellung von Webshop-Skripting;
 4. Bereitstellung von Landing Pages oder anderen neuen Seiten, Vorlagen oder Layouts;
 5. Bereitstellung von Performance-bezogener Unterstützung;
 6. Bereitstellung von SEO-Überprüfungen;
 7. Bereitstellung von KPI-Überprüfungen;
 8. Bereitstellung von Design-Überprüfungen;
- h. Unter der Voraussetzung, dass Sie einen oder mehrere der unten aufgeführten Oracle NetSuite Cloud Services erwerben, stellen wir Ihnen bis zu achtzehn (18) Stunden ACS-Onboarding zur Verfügung, die über die ACS Advise Support-Service-Stunden hinaus erbracht werden:
 1. Die ACS-Onboarding-Stunden müssen von Ihnen innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:
 - 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. Die ACS-Onboarding-Stunden müssen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Kauf der folgenden Oracle NetSuite Cloud Services verbraucht werden, jedoch in keinem Fall über die Laufzeit Ihres Auftrags hinaus:
 - a. Oracle NetSuite Planung und Budgetierung.
 - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce
- i. Oracle wird die Gesamtkoordination und das Management der Ressourcen im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Anfragen für die oben genannten ACS Advise Support-Services übernehmen; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten ACS Advise Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15) Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von ACS Advise Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle haftet nicht für eventuelle Mängel der erbrachten ACS Advise Support-Services, die auf eine unzureichende Kooperation Ihrerseits zurückzuführen sind.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die ACS Advise Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen

- a. Erwerb der Oracle NetSuite Cloud Services vor Beginn der ACS Advise Support-Services gemäß Ihren Aufträgen und Aufrechterhalten dieser Aufträge für Oracle NetSuite Cloud Services für die Dauer der ACS Advise Support-Services, die im Rahmen Ihres betreffenden Auftrags für die ACS Support Services bereitgestellt werden.
- b. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der ACS Advise Support-Services zu unterstützen.
- c. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der ACS Advise Support-Services benötigt.
- d. Einschränkung des Zugangs von Oracle zu Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzten Entwicklungsumgebungen auf den für Oracle zur Erbringung der ACS Advise Support-Services benötigten Umfang.
- e. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters am Standort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
- f. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.

- g. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
- h. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
- i. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von ACS Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
- j. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerung(en) und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von ACS Advise Service-Stunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Support-Services zulässig sind.
- k. Stellen Sie Oracle einen dedizierten Benutzerzugang zu Ihren Systemen zur Verfügung, der für die Erbringung der ACS Advise Support-Services erforderlich ist.
- l. Halten Sie sich an die Bestimmungen für den Zugriff auf und die Nutzung der erforderlichen Dienstleistungen Dritter, darunter die Zahlung von Gebühren, die mit Ihrer Nutzung solcher Dienstleistungen Dritter verbunden sind.
- m. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, um die Erfassung von Website-Daten zu erleichtern, und ermöglichen Sie Oracle den Zugriff auf Ihr Google-Analytics-Konto, falls erforderlich, über die Verwendung einer API eines Dritten, der Oracle zugestimmt hat.
- n. Stellen Sie aller Bilder (einschließlich Produkt-, Versand-, Informationsartikel und Kategorien), Materialien oder sonstiger Inhalte bereit, die Oracle im Rahmen der oben beschriebenen ACS Advise Support-Services in Ihre Website integrieren wird, und Einholung aller ordnungsgemäßen Lizenzen für diese Bilder, Materialien und Inhalte.

2. Projektvoraussetzungen

- a. Oracle bestimmt alleine, ob ACS Advise Support-Services, die Konfiguration, Entwicklung und/oder Tests beinhalten, in einer Sandbox/Entwicklungsumgebung durchgeführt werden sollten, bevor sie auf eine Produktionsinstanz angewendet werden.
- b. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen und sie abzulehnen, wenn Oracle nach alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass die Ausführung einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkungen auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der ACS Advise-Support-Services liegt.
- c. Alle ACS Advise Support-Services werden remote durchgeführt.
- d. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den ACS Advise Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- e. Oracle NetSuite-Berater müssen nicht länger als die lokalen Standardarbeitszeiten des Landes dies vorsehen arbeiten.
- f. Die in Abschnitt A.1 (unter „Beschreibung der ACS Advise Support-Services“) beschriebenen Wiederherstellungsdienstleistungen sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr verfügbar.
- g. Die oben beschriebenen ACS Advise Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihrer Oracle NetSuite-Instanz, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen

- oder die Erbringung von ACS Advise Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- h. Oracle setzt responsive Design-Techniken für mobile Websites ein. Das responsive Design betrifft nur die derzeit gängigen kommerziellen Tablets (iOS und Android), die Standard-Bildschirmverhältnisse nutzen.
 - i. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung des Support-Services) oben beschriebenen ACS Advise Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.
 - j. Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Service-Stunden für das letzte Quartal von Oracle anteilig berechnet.

C. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Service-Stunden muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der ACS Advise-Support-Services, der in einem Quartal nicht in Anspruch genommen wird, verfällt automatisch, ohne dass eine der beiden Parteien weitere Maßnahmen ergreifen muss. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Leistungen.

D. Zusätzliche Arbeitsstunden. Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Service-Stunden pro Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

E. Hauptansprechpartner. Sie verpflichten sich, nur einen (1) Hauptansprechpartner und einen (1) sekundären Ansprechpartner zu benennen, die mit Oracle zusammenarbeiten, um eine effiziente Erbringung der ACS Advise-Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Kommunikation und Interaktionen dieser Ansprechpartner mit Oracle Ihre Service-Stunden nutzen.

NetSuite Advanced Partner Support

Diese Service Description gilt für Kunden, die den Service vor dem 15. Juli 2022 erwerben.

A. Beschreibung der Support-Services. Während der Laufzeit Ihres Auftrags erbringt Oracle maximal die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl von APS-Servicestunden pro Quartal (wobei jedes Quartal aus drei Monaten besteht) für Sie als Drittanbieter der Implementierung der Oracle NetSuite-Cloud-Services, um Sie mit den folgenden Support-Services im Zusammenhang mit den Oracle NetSuite-Cloud-Services, Oracle NetSuite SuiteCommerce Website-Instanzen oder Oracle NetSuite Point-of-Sale Modulen („Oracle NetSuite Cloud-Services“) Ihres Kunden zu unterstützen; diese Support-Services werden Ihnen nur zu dem Zweck erbracht, um Ihnen Anweisungen für die Implementierung der Oracle NetSuite Cloud-Services für Ihre Kunden bereitzustellen:

1. Unterstützung bei der Behebung von Problemen, die Ihre Kunden bei einem der folgenden Aspekte festgestellt haben:
 - a. Oracle NetSuite SuiteCloud Workflows, Skripte, Integrationen
 - b. Oracle NetSuite E-Commerce Websites und Point of Sale
2. Unterstützung im Zusammenhang mit Entwicklungsaktivitäten
3. Unterstützung bei der Nutzung und Konfiguration der Anwendungen
4. Unterstützung im Zusammenhang mit Leistung und Skalierbarkeit.
5. Anweisungen im Zusammenhang mit den folgenden Aktivitäten des Release-Managements:
 - a. Hinweise auf kommende Versionen, einschließlich proaktiver Benachrichtigungen über Funktionsänderungen; und
 - b. Hinweise auf Regressionstests des Oracle NetSuite-Cloud-Service Ihres Kunden im Hinblick auf die angezielte Freigabe.
6. Bereitstellung von Anleitungen zur Optimierung und Aufrechterhaltung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 - a. Geschäftsprozesse und Workflows Ihrer Kunden
 - b. Integration(en)
 - c. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Import von Daten
7. Anleitungen im Zusammenhang mit der Plattform- und Systemarchitektur, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 - a. Definieren der Rolle von Oracle NetSuite in einer Geschäftslösungsumgebung mit mehreren Lieferanten, einschließlich Stammdatenmanagement und Datentransaktionsarchitektur, und
 - b. Strategien im Zusammenhang mit der Unterstützung, Wartung und Verwaltung geeigneter Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten.
8. Anleitungen zur Website-Wartung, bestehend aus der Unterstützung bei den folgenden Aspekten:
 - a. Einführung neuer E-Commerce-Funktionen.
 - b. Updates an Website-Instanzen.
 - c. Webshop-Skripting.
 - d. Landing Pages oder andere neue Seiten, Vorlagen oder Layouts.
 - e. Leistungsbezogene Unterstützung.
 - f. SEO-Überprüfungen.
9. Benennung eines „Oracle Partner Engagement Managers“ („Engagement Manager“), der die Gesamtkoordination und das Management der in diesem Abschnitt A dargelegten Support-Services übernehmen wird; wenn jedoch eine einzelne Anfrage von Ihnen für die oben genannten Support-Services eine geschätzte Dauer (die ausschließlich von Oracle bestimmt wird) von fünfzehn (15)

Service-Stunden überschreitet, wird diese einzelne Anfrage nicht als für die Lieferung durch Oracle im Rahmen Ihres Auftrags in Frage kommend betrachtet.

B. Ihre Verpflichtungen und Projektvoraussetzungen. Sie erkennen an, dass Ihre rechtzeitige Bereitstellung von Unterstützung, Kooperation, vollständigen und präzisen Informationen und Daten durch Ihre Führungskräfte, Vertreter und Mitarbeiter (zusammen „Kooperation“) für das Erbringen von Support-Services, wie sie in Ihrem Auftrag beschrieben sind, zwingend notwendig ist. Oracle haftet nicht für eventuelle Mängel der erbrachten Support-Services, die auf eine unzureichende Kooperation Ihrerseits zurückzuführen sind.

Sie erkennen an, dass die Fähigkeit von Oracle, die Support-Services zu erbringen, von Ihrer Erfüllung der folgenden Verpflichtungen und den folgenden Projektvoraussetzungen abhängt:

1. Ihre Verpflichtungen.

- a. Bevor wir Ihnen Support-Services bereitstellen können, müssen Sie bestätigen, dass Ihre Kunden die Oracle NetSuite Cloud-Services unter einem separaten Vertrag erwerben und diese Oracle NetSuite Cloud-Services während des Zeitraums, in dem Ihnen die Support-Services bereitgestellt werden, ohne Unterbrechung aufrechterhalten.
- b. Bereitstellen des vollen Zugangs für Oracle zu Mitarbeitern der entsprechenden funktionalen, technischen und geschäftlichen Bereiche mit hinreichender Qualifikation und zweckmäßigem Know-how, um die Erbringung der Support-Services zu unterstützen.
- c. Beschaffung aller erforderlichen Zustimmungen und Freigaben, die Oracle zur Erbringung der Support-Services benötigt.
- d. Einschränkung des Zugangs von Oracle zu Produktionsumgebungen oder gemeinsam genutzten Entwicklungsumgebungen auf den für Oracle zur Erbringung der Support-Services benötigten Umfang.
- e. Sie sind verpflichtet, wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Produktaktivierung vor der Beauftragung von Support-Services für ein bestimmtes Oracle NetSuite Cloud-Service durchzuführen, wenn eine solche Aktivierung verfügbar ist.
- f. Gemäß den Vorschriften des US-Arbeitsministeriums (20 CFR 655.734) erlauben Sie es Oracle, vor der Ankunft des Mitarbeiters am Standort eine Mitteilung bezüglich der Präsenz der Oracle H-1B-Mitarbeiter im Arbeitsbereich zu veröffentlichen.
- g. Sie sind verantwortlich für alle Sandbox- und/oder Entwicklungsinstanzen, die von Oracle gefordert werden.
- h. Sie sind für die Durchführung von Akzeptanztests (UAT) verantwortlich.
- i. Sie sind verantwortlich für die Befähigung zur organisatorischen Veränderung und für Kommunikationsaktivitäten.
- j. Filmen oder zeichnen Sie nicht die Bereitstellung von Support-Services, Oracle-Ressourcen oder Oracle-Materialien durch Oracle auf.
- k. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um an allen geplanten Meetings teilzunehmen. Die wiederholte Absage von Meetings kann zu Verzögerungen und einer ineffizienten Nutzung der maximalen Anzahl von Service-Stunden pro Quartal führen, die für die Erbringung der Support-Services zulässig sind.
- l. Stellen Sie Oracle einen „Nur Ansicht“-Zugang zu den Systemen Ihrer Kunden zur Verfügung, der für die Erbringung der Support-Services erforderlich ist.

- m. Beschaffen Sie, falls erforderlich, ein Google-Analytics-Konto und gewähren Sie Oracle einen autorisierten „Nur Ansicht“-Zugriff auf das Google-Analytics-Konto Ihrer Kunden.

2. Projektvoraussetzungen.

- a. Oracle behält sich das Recht vor, einer Serviceanfrage zu widersprechen oder diese abzulehnen, wenn Oracle nach seinem alleinigem Ermessen der Ansicht ist, dass der Abschluss einer solchen Serviceanfrage potenziell unerwünschte Auswirkung(en) auf Ihr System haben kann oder wenn die Serviceanfrage außerhalb des Umfangs der Support-Services liegt.
- b. Alle Support-Services werden remote durchgeführt.
- c. Die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit den Support-Services erfolgt in englischer Sprache.
- d. Sie verlangen von den Oracle-Beratern nicht, außerhalb der lokalen Standardarbeitszeit des Landes zu arbeiten.
- e. Die oben beschriebenen Support-Services sind auf unterstützte Browser beschränkt. Die aktualisierte, von Oracle veröffentlichte Liste der unterstützten Browser finden Sie auf SuiteAnswers innerhalb Ihres Oracle NetSuite Cloud-Services, indem Sie im Suchwerkzeug nach „Unterstützte Browser“ suchen und auf das Ergebnisdokument klicken. Ungeachtet des Vorstehenden kann Oracle nach eigenem Ermessen den Support für unterstützte Webbrowser oder Betriebssysteme für mobile Geräte, die Oracle für anfällig hält oder denen es anderweitig an angemessener Sicherheit mangelt, einstellen oder die Erbringung von Support-Services verweigern und wird Sie so früh wie möglich über eine solche Entscheidung informieren.
- f. Oracle-Ressourcen können keinen Code ausführen, bereitstellen oder anderweitig Änderungen an Kundendaten innerhalb der Oracle NetSuite Cloud-Services Ihrer Kunden vornehmen.
- g. Ihre primäre Form der Kommunikation außerhalb von Meetings, die als Teil der in Abschnitt A (Beschreibung der Support-Services) oben beschriebenen Support-Services beschrieben sind, ist per E-Mail und im Oracle NetSuite-Fallmanagement-Tool.

C. Nicht in Anspruch genommene Support-Services. Die in Ihrem Auftrag angegebene maximale Anzahl an zulässigen Service-Stunden pro Quartal (einschließlich der für das entsprechende Quartal erworbenen zusätzlichen Arbeitsstunden) muss von Ihnen in diesem Quartal genutzt werden. Jeder Teil der Support-Services, der nicht innerhalb dieses Quartals in Anspruch genommen wird, verfällt in diesem Quartal automatisch, ohne dass weitere Maßnahmen durch eine der Parteien erforderlich sind, und Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für zusätzliche oder andere Dienstleistungen für einen nicht in Anspruch genommenen Teil der Vergütung, die in diesem Quartal für nicht in Anspruch genommene Service-Stunden für die Support-Services bezahlt wurde. Damit Oracle nach der Laufzeit Ihres Auftrags die in der Beschreibung der Support-Services oben dargelegten Support-Services erbringen kann, müssen Sie und Oracle einen separaten Auftrag für solche Support-Services vereinbaren.

Wenn das letzte Quartal der Laufzeit Ihres Auftrags weniger als drei (3) Monate beträgt, werden die vierteljährlichen Service-Stunden entsprechend anteilig berechnet.

D. Zusätzliche Arbeitsstunden. Während der Laufzeit Ihres Auftrags können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich vereinbaren, die in Ihrem Auftrag angegebene Anzahl der Service-Stunden pro

Quartal für bestimmte Quartale zu erhöhen. Oracle wird Ihnen diese zusätzlichen Arbeitsstunden zum erweiterten Stundensatz in Rechnung stellen, der in Ihrem Auftrag festgelegt ist.

E. Hauptansprechpartner. Sie verpflichten sich, einen Hauptansprechpartner zu benennen, der mit Oracle zusammenarbeitet, um eine effiziente Erbringung der Support-Services zu ermöglichen. Zusätzliche, von Ihnen autorisierte Ansprechpartner können Oracle kontaktieren, und Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Ansprechpartner dafür die Service-Stunden nutzen.