

Oracle NetSuite

Descriptions des Services ACS

Date d'entrée en vigueur : 17 avril 2023

Table de matières

MÉTRIQUE	3
GLOSSAIRE	3
ACRONYMES	3
DESCRIPTIONS DES SERVICES - SERVICES DE SUPPORT DIRECT AUX CLIENTS	4
NetSuite ACS Advise.....	4
NetSuite ACS Monitor	8
NetSuite ACS Optimize	12
NetSuite ACS Architect	17
DESCRIPTIONS DES SERVICES - SERVICES DE SUPPORT ÉTENDUS	22
NetSuite ACS Monitor Extended Service	22
NetSuite ACS Optimize Extended Service.....	22
NetSuite ACS Architect Extended Service	23
DESCRIPTIONS DES SERVICES - SERVICES DE SUPPORT PARTENAIRE	24
NetSuite Advanced Partner Support.....	24
DESCRIPTIONS DE SERVICES – OFFRES ACS RETIRÉES	28
NetSuite ACS Platform	28
NetSuite ACS Advise.....	31
NetSuite Advanced Partner Support.....	35

MÉTRIQUE

Remarque : Les termes suivants, tels qu'ils sont utilisés dans la commande ou dans l'Accord et qu'ils soient ou non en majuscules, ont la même signification que le terme défini applicable : « Contrat » et « Contrat-Cadre » ; « Client », « Société » et « Vous » ; « Documentation du Programme » et « Documentation » ; « Bon de Commande », « commande », « Commande » et « Formulaire de Devis/Commande » ; « Durée » et « Période de Service » ; « Vos Données », « Données de la Société » et « Votre Contenu ».

GLOSSAIRE

Les termes non définis ont la même signification que dans le Contrat de Services d'Abonnement.

L'« **Intégration ACS** » désigne une série d'activités et d'exercices conçus pour aider les nouveaux clients à se familiariser avec les Services Cloud Oracle NetSuite spécifiques. L'Intégration ACS comprend notamment des exercices étape par étape, des démonstrations destinées aux clients et des contrôles supplémentaires structurés effectués par l'équipe ACS.

L'« **Examen ACS** » est une évaluation des besoins professionnels, de la configuration actuelle, des solutions tierces actuellement utilisées, des intégrations actuelles, des personnalisations actuelles, des volumes de transactions et des besoins non satisfaits du Client afin de déterminer l'usage optimal des Services de Support ACS pour répondre aux besoins du Client.

La « **Période d'Examen de l'ACS** » désigne, en fonction des Services de Support ACS achetés, le premier (1) mois d'ACS Advise ou d'ACS Monitor, ou les trois (3) premiers mois d'ACS Optimize ou d'ACS Architect. La période de Révision d'ACS Architect n'est pas disponible pendant les douze (12) premiers mois de Votre Service Oracle NetSuite Cloud.

Le « **Support Client Avancé** » ou « **ACS** » désigne une offre d'abonnement prodiguant aux clients des conseils pratiques sur les produits, la configuration, le support et l'optimisation continue apportés aux clients du Service Oracle NetSuite Cloud.

Le « **Support Partenaire Avancé** » ou « **APS** » désigne une offre d'abonnement mise à la disposition des partenaires NetSuite. Elle fournit aux partenaires NetSuite une assistance fonctionnelle et technique pour les aider à assurer le service de support pour les clients finaux.

Les « **Heures Supplémentaires** » désignent les heures dépassant le nombre d'heures indiqué dans les descriptions de services applicables.

La « **Stratégie de Référencement** » ou « **SEO** » désigne le processus d'amélioration de la qualité et de la quantité du trafic sur un site web ou une page web à partir de moteurs de recherche.

Les « **Essais d'Acceptation des Utilisateurs** » ou « **UAT** » désignent les essais menés par l'Utilisateur final pour savoir si le cahier des charges est respecté.

ACRONYMES

« **API** » : Interface de Programme d'Application

« **CSV** » : fichier de Valeurs Séparées par des Virgules

« **FTP** » : Protocole de Transfert de Fichiers

« **IP** » : Protocole Internet

« **KPI** » : Indicateur(s) de rendement clés

DESCRIPTIONS DES SERVICES - SERVICES DE SUPPORT DIRECT AUX CLIENTS

NetSuite ACS Advise

La présente Description de Services s'applique aux Clients qui achètent ce Service le 15 juillet 2022 ou après. Si Vous avez acheté ce service avant le 15 juillet 2022, la Description de Services NetSuite ACS Advise figurant à la section du présent document intitulée « Description de Services – Services ACS Retirés » s'applique..

A. Description des Services de Support ACS Advise

1. **Examen ACS.** En plus du Services de Support ACS Advise décrite à la Section A.2 ci-dessous, Oracle réalisera également un Examen ACS initial (tel que défini ci-dessus) de Vos instances NetSuite Oracle au cours de la Période d'Examen ACS, et chaque année par la suite pendant la Durée de Votre commande. Aucun Examen ACS ne dépassera huit (8) heures pendant la Période d'Examen ACS. Cependant, Oracle déterminera à son entière discrétion le nombre d'heures nécessaires pour réaliser chaque Examen ACS
2. **Services de Support ACS Advise.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira le nombre d'heures de Services de Support par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande, lesquelles heures pourront être déduites des Services de Support ACS Advise suivants liés à Votre Service Oracle NetSuite Cloud :
 - a. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 2. Sites web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite ;
 - b. Donner des conseils sur les activités de développement
 - c. Donner des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
 - d. Donner des conseils sur les activités d'importation de données
 - e. Aider à gérer les versions par la prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud
 - f. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés ;
 2. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité ;
 - g. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud;
 - h. Assurer la maintenance du site web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
 1. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 2. Mises à jour des instances de sites web ;
 3. Scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 4. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 5. Assistance liée aux performances ;
 6. Examens de stratégie de référencement ;
 7. Examens des indicateurs de rendement clés ;

8. Examens de conception ;
- i. Oracle assurera la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Advise défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Advise défini ci-dessus dépasse une durée estimée de quinze (15) heures de Service déterminée à la seule discrétion d'Oracle, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support ACS Advise telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support ACS Advise si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support ACS Advise dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations

- a. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud avant le début des Services de Support ACS Advise dans le cadre de Votre commande, et maintenir desdits Services Oracle NetSuite Cloud pendant toute la durée des Services de Support ACS Advise fournis dans le cadre de Votre commande applicable.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support ACS Advise.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Advise.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Advise.
- e. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, comme l'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place.
- f. Vous charger de gérer les cas des Services de Support ACS Advise, de les classer par ordre de priorité et de communiquer sur ces cas.
- g. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- h. Vous charger des UAT.
- i. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- j. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS Advise, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- k. Fournir des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des Services de Support ACS Advise.

- l. Fournir à Oracle un accès utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires aux performances des Services de Support ACS Advise.
- m. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
- n. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle.
- o. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de Support ACS Advise décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
- p. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans la Description des Services de Support ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le trimestre tel que spécifié dans Votre commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS

2. Hypothèses du Projet

- a. Oracle déterminera uniquement si les Services de Support ACS Advise impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans un environnement de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
- b. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de Support ACS Advise.
- c. Tous les Services de Support ACS Advise, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance.
- d. L'Examen ACS de Votre instance Oracle NetSuite doit avoir lieu au cours du premier mois civil du lancement des Services de Support ACS Advise.
- e. Toutes les communications des Services de Support ACS Advise sont en Anglais.
- f. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- g. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article A.2.a (sous la section « Services de Support ACS Advise ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- h. Les Services de Support ACS Advise décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support ACS Advise sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable

ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.

- i. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
- j. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support ACS Advise décrits à l'article A (Description des Services de Support ACS Advise) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
- k. Les heures de services seront calculées au pro rata pour tout quart partiel.

C. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service de Support ACS Monitor par trimestre (y compris toutes les Heures de Services Supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre commande au cours de ce trimestre. Toute partie des Services de Support ACS Advise inutilisée au cours de ce trimestre Vous sera automatiquement retirée sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article A.1 ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

D. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Services de Support ACS Advise par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

E. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support ACS Advise. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

NetSuite ACS Monitor

Note aux Clients : Vous reconnaissez par la présente que l'Article A.2.i ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de Services de Support ACS Monitor que Vous avez passées à compter du 27 septembre 2021

A. Description des Services de Support ACS Monitor

1. **Examen ACS.** En plus du Service de Support ACS Monitor décrit à l'Article A.2 ci-dessous, Oracle effectuera également un Examen ACS initial (tel que défini ci-dessus) de Votre instance Oracle NetSuite au cours de la Période d'Examen ACS, et chaque année par la suite pendant la Durée de Votre commande. Chaque Examen ACS ne dépassera pas seize (16) heures pendant la Période d'Examen ACS, mais Oracle déterminera à sa seule discrétion le nombre d'heures nécessaires pour effectuer chaque Examen ACS.
2. **Services de Support ACS Monitor.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services de Support ACS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande pour la prestation de l'un des Services de Support ACS Monitor suivants liés à Vos Services Oracle NetSuite Cloud :
 - a. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 2. Sites web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite ;
 - b. Donner des conseils sur les activités de développement
 - c. Donner des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
 - d. Donner des conseils sur les activités d'importation de données
 - e. Aider à gérer les versions par la prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Oracle NetSuite
 - f. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés ;
 2. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité ;
 - g. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud;
 - h. Assurer la maintenance du site web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
 1. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 2. Mises à jour des instances de sites web ;
 3. Scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 4. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 5. Assistance liée aux performances ;
 6. Examens de stratégie de référencement ;
 7. Examens des indicateurs de rendement clés ;
 8. Examens de conception ;
 - i. Sous réserve de Votre achat d'un ou plusieurs Services Oracle NetSuite Cloud répertoriés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires d'Intégration ACS. Vous devez utiliser les heures d'Intégration ACS dans les douze (12) mois suivant

l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :

1. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- j. Oracle assurera la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Monitor défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Monitor défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quarante (40) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support ACS Monitor telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support ACS Monitor si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support ACS Monitor dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations

- a. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud avant le début des Services de Support ACS Monitor dans le cadre de Votre commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud pendant toute la durée des Services de Support ACS Monitor fournis dans le cadre de Votre commande applicable.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support ACS Monitor.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Monitor.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Monitor.
- e. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, commel'exigent les réglementations du ministère américain du Travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à publier un Avis concernant l'employé/les employés H-1B d'Oracle sur le lieu de travail avant l'arrivée de l'employé/des employés en question sur place.
- f. Vous charger de gérer les cas de Services d'Assistance ACS Monitor, de les classer par ordre de priorité et de communiquer sur ces cas.
- g. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- h. Vous charger des UAT.
- i. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- j. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS Monitor, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.

- k. Fournir des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des services d'assistance ACS Monitor.
- l. Fournir à Oracle un accès utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires aux performances des services de support ACS Monitor.
- m. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
- n. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle.
- o. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de Support ACS Monitor décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
- p. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans la Description des Services de Support ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de Service allouées pour le trimestre tel que spécifié dans Votre commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS

2. Hypothèses du Projet

- a. Oracle déterminera uniquement si les Services de Support ACS Monitor impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans un environnement de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
- b. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de Support ACS Monitor.
- c. Tous les Services de Support ACS Monitor, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance.
- d. L'Examen ACS de Votre instance Oracle NetSuite doit avoir lieu au cours du premier mois civil du lancement des Services de Support ACS Monitor.
- e. Toutes les communications des Services de Support ACS Monitor sont en Anglais.
- f. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- g. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article A.2.a (sous la section « Services de Support ACS Monitor ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- h. Les Services de Support ACS Monitor décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support

ou refuser d'exécuter les Services de Support ACS Monitor sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.

- i. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
- j. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support ACS Monitor décrits à l'article A (Description des Services de Support ACS Monitor) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
- k. Les heures de services seront calculées au pro rata pour tout quart partiel.

C. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service de Support ACS Monitor par trimestre (y compris toutes les Heures de Services Supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre commande au cours de ce trimestre. Toute partie des Services de Support ACS Monitor inutilisée au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article A.1 ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

D. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Services de Support ACS Monitor par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

E. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support ACS Monitor. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

NetSuite ACS Optimize

Remarque à l'attention des clients : par les présentes, Vous reconnaissez que la Section A.2.k ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de Services d'Assistance ACS Optimize que Vous avez passées le 27 septembre 2021 ou après.

A. Description des Services de Support ACS Optimize

1. **Examen ACS.** En plus des heures de Service indiquées dans Votre commande pour les Services de Support ACS Optimize comme énoncé à l'article A.2 (Services de Support ACS Optimize) ci-dessous, Oracle effectuera un premier examen ACS de Votre instance Oracle NetSuite au cours de la Période d'Examen ACS du lancement des Services de Support ACS Optimize, puis une fois par an par la suite pendant toute la Durée de Votre commande, la détermination des heures nécessaires pour effectuer chaque Examen ACS étant à la seule discrétion d'Oracle mais ne dépassant en aucun cas vingt-cinq (25) heures supplémentaires par mois pendant la Période d'Examen ACS.
2. **Services de Support ACS Optimize.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services de Support ACS par mois spécifiée dans Votre commande pour la prestation de l'un des Services de Support ACS Optimize suivants liés à Vos Services Oracle NetSuite Cloud :
 - a. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 2. Sites web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite ;
 - b. Donner des conseils sur les activités de développement
 - c. Donner des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
 - d. Aider à gérer les versions dans l'un des domaines suivants :
 1. Prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Oracle NetSuite ;
 2. Conseils sur les capacités supplémentaires dont Vous pourriez tirer parti ;
 3. Tests de performances, d'évolutivité et de régression de Votre instance Oracle NetSuite par rapport à la version ciblée ;
 - e. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés.
 2. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité ;
 3. Gestion, maintenance et modification de Votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, d'intégration, d'importation des données, de test et de mise en production ;
 - f. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Modifications des flux de Vos processus métier ;
 2. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 3. Activités d'importation de données ;
 - g. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :

1. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données ;
 2. Information sur les répercussions possibles des versions potentielles des produits des Services Oracle NetSuite Cloud ;
 3. Apport de stratégies de soutien, de maintien et de gestion de Votre instance Oracle NetSuite qui soutiennent les activités de développement, de test et de mise en production ;
 4. Réalisation de migrations entre les environnements de développement, de test et de production ;
- h. Assurer la maintenance du site web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
1. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 2. Mises à jour des instances de sites web ;
 3. Scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 4. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 5. Assistance liée aux performances ;
 6. Examens de stratégie de référencement ;
 7. Examens des KPI ;
 8. Examens de conception ;
- i. Créer des rapports d'analyse de site web reflétant une analyse cumulative continue des KPI pour Vos instances de site Web NSE, notamment :
1. Le trafic ;
 2. Les transactions ;
 3. Les revenus ; et
 4. Le taux de conversion ;
- j. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de Votre site web en termes de délais de chargement des pages Les pages du site web couvertes par ce rapport sont :
1. La page d'accueil ;
 2. La page des recherches;
 3. Les pages de catégories ;
 4. Les pages des articles (pages de détail des produits) ;
 5. La page de règlement du panier ; et
 6. La page de connexion.
- k. Sous réserve de l'achat d'un ou de plusieurs des produits énumérés ci-dessous, fournir jusqu'à dix-huit (18) heures d'Intégration ACS, en plus des Heures de Services ACS : Vous devez utiliser les heures d'Intégration ACS dans les douze (12) mois suivant l'achat des produits suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :
1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting ;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Si la quantité totale de NetSuite ACS Architect achetée au cours de la Durée de Votre commande dépasse une (1) unité, alors pour chaque unité supplémentaire achetée, Oracle Vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de Service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que Vous demandiez les services d'activation et qu'Oracle valide cette demande par écrit.

- m. Désigner une équipe d'optimisation chargée de fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien
- n. Oracle désignera un responsable de compte Oracle chargé d'assurer la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Optimize défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Optimize défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quarante (40) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, agents et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support ACS Optimize telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support ACS Optimize si cette déficience résulte de Votre manque de pleine coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support ACS Optimize dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations

- a. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des Services de Support ACS Optimize dans le cadre de Votre commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite pendant toute la durée des Services de Support fournis dans le cadre de Votre commande de Services de Support ACS Optimize.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support ACS Optimize.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Optimize.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Optimize.
- e. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
- f. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- g. Vous charger des UAT.
- h. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- i. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS Optimize, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- j. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une

- utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par mois autorisé pour la prestation des Services de Support ACS Optimize.
- k. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de Support ACS Optimize.
 - l. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
 - m. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle.
 - n. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de Support ACS Optimize décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
 - o. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit à l'Article A.1 ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de service allouées pour le mois tel que spécifié dans Votre commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS.

2. Hypothèses du Projet

- a. Oracle déterminera uniquement si les Services de Support ACS Optimize impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans un environnement de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
- b. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de Support ACS Optimize.
- c. Tous les Services de Support ACS Optimize, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance, sauf accord contraire d'Oracle. Des activités sur site occasionneront des frais de déplacement supplémentaires comme identifiés dans l'article C
- d. Toutes les communications des Services de Support ACS Optimize sont en Anglais.
- e. Tout le contenu d'activation est élaboré, développé, livré et présenté en Anglais ou dans d'autres langues qu'Oracle pourra mettre à disposition à sa seule discrétion.
- f. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- g. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article A.2.a (sous la section « Services de Support ACS Optimize ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- h. Les Services de Support ACS Optimize décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support ACS Optimize sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile qu'elle considère comme vulnérable ou

autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.

- i. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
- j. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support ACS Optimize décrits à l'article A (Description des Services de Support ACS Optimize) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

C. Frais. En plus des frais énoncés dans Votre bon de commande, Vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et débours liés à la prestation de tout Service d'Assistance ACS Optimize sur place. Tous les frais facturés mensuellement en vertu des présentes sont dus et exigibles conformément aux modalités de paiement relatives à Votre commande.

D. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par mois (y compris toutes les Heures de Services Supplémentaires achetées pour ledit mois) identifié dans Votre commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de Support ACS Optimize non utilisée au cours de ce mois sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article A.1 ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

E. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Services de Support ACS Optimize par mois indiquée dans Votre commande pour un mois donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

F. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et deux (2) interlocuteurs secondaires, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support ACS Optimize. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Services de Support ACS Optimize.

NetSuite ACS Architect

Remarque à l'attention des clients : par les présentes, Vous reconnaissez que la Section A.2.k ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de Services d'Assistance ACS Architect que Vous avez passées le 27 septembre 2021 ou après.

A. Description des Services de Support ACS Architect

1. **Examen ACS.** En plus des heures de Service indiquées dans Votre commande pour les Services de Support ACS Architect comme énoncé à l'article A.2 (Services de Support ACS) ci-dessous, Oracle effectuera un Examen ACS de Votre instance Oracle NetSuite au cours de la Période d'Examen ACS du lancement des Services de Support ACS Architect, puis une fois par an par la suite pendant toute la Durée de Votre commande, la détermination des heures nécessaires pour effectuer chaque Examen ACS étant à la seule discrétion d'Oracle mais ne dépassant en aucun cas cinquante (50) heures supplémentaires par mois pendant la Période d'Examen ACS.

Les heures d'Examen ACS peuvent être utilisées pour l'un des Services de Support ACS Architect décrits à l'Article A.2 ci-dessous si Vous achetez des Services de Support ACS Architect dans les 12 premiers mois suivant Votre achat initial d'un Service Oracle NetSuite Cloud. Examen de l'AAS Heures pour Votre commande de Services de support ACS Architect expirera le plus tôt des (i) douze (12) mois suivant Votre commande de Services de support NetSuite ACS Architect ou (ii) à l'expiration ou à la résiliation de Votre Service Oracle NetSuite Cloud

2. **Services de Support ACS Architect.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services ACS par mois indiquée dans Votre commande pour la prestation de l'un des Services de Support ACS Architect suivants liés à Vos Services Oracle NetSuite Cloud :
 - a. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 2. Sites web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite ;
 - b. Donner des conseils sur les activités de développement
 - c. Donner des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
 - d. Aider à gérer les versions dans l'un des domaines suivants :
 1. Prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance Oracle NetSuite ;
 2. Conseils sur les capacités supplémentaires dont Vous pourriez tirer parti ;
 3. Tests de performances, d'évolutivité et de régression de Votre instance Oracle NetSuite par rapport à la version ciblée ;
 - e. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés.
 2. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité ;
 3. Gestion, maintenance et modification de Votre instance Oracle NetSuite pour soutenir les activités de développement, d'intégration, d'importation des données, de test et de mise en production ;

- f. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - 1. Modifications des flux de Vos processus métier ;
 - 2. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 - 3. Activités d'importation de données ;
- g. Fournir des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - 1. Définition du rôle d'Oracle dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données ;
 - 2. Information sur les répercussions possibles des versions potentielles des produits de Services Oracle NetSuite Cloud ;
 - 3. Apport de stratégies de soutien, de maintien et de gestion de Votre instance Oracle NetSuite qui soutiennent les activités de développement, de test et de mise en production ;
 - 4. Réalisation de migrations entre les environnements de développement, de test et de production ;
- h. Assurer la maintenance du site web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
 - 1. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 - 2. Mises à jour des instances de sites web ;
 - 3. Scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 - 4. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 - 5. Assistance liée aux performances ;
 - 6. Examens de stratégie de référencement ;
 - 7. Examens des KPI ;
 - 8. Examens de conception ;
- i. Créer des rapports d'analyse de site web reflétant une analyse cumulative continue des KPI pour Vos instances de site Web NSE, notamment :
 - 1. Le trafic ;
 - 2. Les transactions ;
 - 3. Les revenus ; et
 - 4. Le taux de conversion ;
- j. Produire des rapports de performance qui décrivent les performances de Votre site web en termes de délais de chargement des pages Les pages du site web couvertes par ce rapport sont :
 - 1. La page d'accueil ;
 - 2. La page des recherches;
 - 3. Les pages de catégories ;
 - 4. Les pages des articles (pages de détail des produits) ;
 - 5. La page de règlement du panier ; et
 - 6. La page de connexion.
- k. Sous réserve de l'achat d'un ou de plusieurs des Services Oracle NetSuite Cloud énumérés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires d'Intégration ACS. Vous devez utiliser les heures d'Intégration ACS dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :

1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting ;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Si Vous achetez plus d'un (1) Service de Support NetSuite ACS Architect au cours de la Durée de Votre commande, alors pour chaque quantité supplémentaire achetée, Oracle Vous fournira jusqu'à quarante (40) heures de Service supplémentaires pour activer un module complémentaire approuvé, à condition que Vous demandiez les services d'activation et qu'Oracle valide cette demande par écrit.
 - m. Désigner une équipe de support pour assurer la coordination et la gestion globales des demandes de support que Vous soumettez pour tout Service Oracle NetSuite Cloud.
 - n. Désigner une équipe d'optimisation chargée de fournir des conseils en matière d'optimisation et de maintien
 - o. Oracle désignera un responsable de compte Oracle chargé d'assurer la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Architect défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Architect défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quatre-vingt (80) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, agents et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support ACS Architect telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support ACS Architect si cette déficience résulte de Votre manque de pleine coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support ACS Architect dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations

- a. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite dans le cadre d'un contrat distinct avant le début des Services de Support ACS Architect dans le cadre de Votre commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite pendant toute la durée des Services de Support ACS Architect fournis dans le cadre de Votre commande des Services de Support ACS Architect.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support ACS Architect.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Architect.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Architect.
- e. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.

- f. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- g. Vous charger des UAT.
- h. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- i. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS Architect, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- j. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par mois autorisé pour la prestation des Services de Support ACS Architect.
- k. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de Support ACS Architect.
- l. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers
- m. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle.
- n. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de Support ACS Architect décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.
- o. Si le nombre d'heures nécessaire à Oracle pour effectuer l'Examen ACS décrit dans la Description des Services de Support ci-dessus dépasse la quantité totale d'heures de service allouées pour le mois tel que spécifié dans Votre commande, Vous achèterez les Heures Supplémentaires (telles que définies ci-dessous) nécessaires à Oracle pour terminer ledit Examen ACS.

2. Hypothèses du Projet

- a. Oracle déterminera uniquement si les Services de Support ACS Architect impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans un environnement de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
- b. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de Support ACS Architect.
- c. Tous les Services de Support ACS Architect, y compris l'Examen ACS, seront effectués à distance, sauf accord contraire d'Oracle. Des activités sur site occasionneront des frais de déplacement supplémentaires comme identifiés dans l'article C.
- d. Toutes les communications des Services de Support ACS Architect sont en Anglais.
- e. Tout le contenu d'activation est élaboré, développé, livré et présenté en Anglais ou dans d'autres langues qu'Oracle pourra mettre à disposition à sa seule discrétion.
- f. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle NetSuite travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.

- g. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article A.2.a (sous la section « Services de Support ACS Architect ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- h. Les Services de Support ACS Architect décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support ACS Architect sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
- i. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
- j. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support ACS Architect décrits à l'article A (Description des Services de Support ACS Architect) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

C. Frais. En plus des frais énoncés dans Votre bon de commande, Vous acceptez de rembourser à Oracle les frais de déplacement et débours liés à la prestation de tout Services de Support ACS Architect sur place. Tous les frais facturés mensuellement en vertu des présentes sont dus et exigibles conformément aux modalités de paiement relatives à Votre commande.

D. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par mois (y compris toutes les Heures de Services Supplémentaires achetées pour ledit mois) identifié dans Votre commande au cours de ce mois. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de Support ACS Architect non utilisée au cours de ce mois sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

De plus, en ce qui concerne l'Examen ACS tel que défini à l'article A.1 ci-dessus, Vous perdrez automatiquement toutes les heures jugées inutiles par Oracle pour procéder à l'Examen ACS. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

E. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Services de Support ACS Architect par mois indiquée dans Votre commande pour un mois donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

F. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et trois (3) interlocuteurs secondaires, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support ACS Architect. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

DESCRIPTIONS DES SERVICES - SERVICES DE SUPPORT ÉTENDUS

NetSuite ACS Monitor Extended Service

- A. Description de Service Étendu ACS Monitor** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira la quantité d'heures de Service Étendu ACS Monitor par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande à appliquer à l'un des Services de Support ACS Monitor mentionnés à l'article A.2 (Services de Support ACS Monitor) du Service NetSuite ACS Monitor. Le Service Étendu ACS Monitor nécessite que Vous disposiez d'une commande active pour le NetSuite ACS Monitor ; les heures fournies dans le cadre de présent Service Étendu ACS Monitor sont complémentaires aux Services de Support NetSuite ACS Monitor que vous avez commandés et doivent être résiliées à la fin de chaque trimestre établi en vertu et conformément aux conditions de Votre commande de NetSuite ACS Monitor.
- B. Autres conditions générales.** À l'exception des dispositions de l'article A (Description de Service Étendu ACS Monitor) ci-dessus, Vous acceptez que toutes les conditions générales énoncées dans Votre commande de NetSuite ACS Monitor soient intégrées à Votre commande de Service Étendu NetSuite ACS Monitor comme si elles y étaient énoncées, notamment l'article B (Vos Obligations et Hypothèses), l'article C (Services de Support non Utilisés), l'article D (Heures Supplémentaires) et l'article E (Interlocuteur Principal). Les éléments suivants seront traités comme obligation supplémentaire pour Votre commande de Service de Support NetSuite ACS Monitor, uniquement comme s'ils étaient ajoutés à l'article B (Vos Obligations et Hypothèses) : Vous devez passer une commande de NetSuite ACS Monitor et Oracle doit l'accepter avant le début de Service de Étendu ACS Monitor dans le cadre de Votre commande, et Vous devez maintenir Votre commande de NetSuite ACS Monitor pendant toute la Durée de Votre commande de Service Étendu NetSuite ACS Monitor.

NetSuite ACS Optimize Extended Service

- A. Description de Service Étendu ACS Optimize.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira la quantité d'heures de Service Étendu ACS Optimize par mois spécifiée dans Votre commande à appliquer à l'un des Services de Support ACS Optimize mentionnés à l'Article A.2 (Services de Support ACS Optimize) du service NetSuite ACS Optimize. Le Service Étendu ACS Optimize nécessite que Vous disposiez d'une commande active pour le NetSuite ACS Optimize ; les heures fournies dans le cadre de ce Service Étendu ACS Optimize sont complémentaires aux heures des Services de Support NetSuite ACS Optimize par mois fournies au titre de Votre commande concernant pour le NetSuite ACS Optimize et doivent être résiliées à la fin de chaque mois établi en vertu et conformément aux conditions de Votre commande pour le NetSuite ACS Optimize.
- B. Autres conditions générales.** Sauf indication contraire à l'article A (Description de Service de Support Étendu ACS Optimize) ci-dessus, Vous acceptez que tous les conditions générales énoncées dans Votre commande pour le NetSuite ACS Optimize soient acceptés par les présentes pour Votre commande de Services Étendus ACS Optimize comme s'ils étaient entièrement énoncés dans les présentes, y compris l'article B (Vos Obligations et Hypothèses), l'article C (Services de Support Inutilisés), l'article D (Heures Supplémentaires) et l'article E (Interlocuteur Principal). Les éléments suivants seront traités comme une obligation supplémentaire pour Votre commande de Service Étendu NetSuite ACS Optimize uniquement, comme s'ils s'ajoutaient à l'article B (Vos Obligations et Hypothèses) : Vous devez passer et Oracle doit accepter Votre commande pour les Services de Support NetSuite ACS Optimize avant le début des Services

de Support Étendus ACS Optimize dans le cadre de Votre commande, et Vous devez maintenir Votre commande pour ACS Optimize pendant la durée de Votre commande de Service Étendu NetSuite ACS Optimize

NetSuite ACS Architect Extended Service

- A. Description de Service Étendu ACS Architect.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira la quantité d'heures de Service Étendu ACS Architect par mois spécifiée dans Votre commande à appliquer à l'un de Service de Support ACS Architect mentionnés à l'Article A.2 (Services de Support ACS Architect) du service NetSuite ACS Architect. Le Service Étendu ACS Architect nécessite que Vous disposiez d'une commande active pour le NetSuite ACS Architect ; les heures fournies dans le cadre de ce Service Étendu ACS Optimize sont complémentaires aux heures de Service de Support NetSuite ACS Architect par mois fournis au titre de Votre commande de Netsuite ACS Architect et doivent être résiliées à la fin de chaque mois établi en vertu et conformément aux conditions de Votre commande de NetSuite ACS Architect.
- B. Autres conditions générales.** À l'exception des dispositions de l'article A (Description de Service de Support Étendu ACS Architect) ci-dessus, Vous acceptez que toutes les conditions générales énoncées dans Votre commande de NetSuite ACS Architect soient intégrées à Votre commande de Service Étendu NetSuite ACS Architect comme si elles y étaient énoncées, notamment l'article B (Vos Obligations et Hypothèses), l'article C (Services de Support non Utilisés), l'article D (Heures Supplémentaires) et l'article E (Interlocuteur Principal). Les éléments suivants seront traités comme obligation supplémentaire pour Votre commande de Service Étendu NetSuite ACS Architect, uniquement comme s'ils étaient ajoutés à l'article B (Vos Obligations et Hypothèses) : Vous devez passer une commande de NetSuite ACS Architect et Oracle doit l'accepter avant le début de Service Étendu ACS Architect dans le cadre de Votre commande, et Vous devez maintenir Votre commande de NetSuite ACS Architect pendant toute la Durée de Votre commande de Service Étendu de NetSuite ACS Architect.

DESCRIPTIONS DES SERVICES - SERVICES DE SUPPORT PARTENAIRE

NetSuite Advanced Partner Support

La présente Description de Services s'applique aux Clients qui achètent ce Service le 15 juillet 2022 ou après. Si vous avez acheté ce service avant le 15 juillet 2022, la Description de Services NetSuite Advanced Partner figurant à la section du présent document intitulée « Description de Services – Services ACS Retirés » s'applique.

A. Description des Services de Support. Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira, en tant qu'exécutant tiers des Services Oracle NetSuite Cloud, la quantité d'heures de Service APS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande pour Vous aider avec l'un des Services de Support suivants liés aux Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients, aux instances de site web Oracle NetSuite SuiteCommerce ou aux modules Oracle NetSuite Point-of-Sale (« Services Oracle NetSuite Cloud ») ; lesdits Services de Support Vous sont fournis dans le seul but de vous guider dans la mise en œuvre des Services Oracle NetSuite Cloud pour Vos clients :

1. Conseils pour résoudre les problèmes que Vos clients ont rencontrés dans l'un des cas suivants :
 - a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 - b. Sites web et points de vente Oracle NetSuite Ecommerce ;
2. Conseils sur les activités de développement.
3. Conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Conseils sur les performances et l'évolutivité.
5. Conseils sur l'une des activités de gestion des mises en production suivantes :
 - a. Avis sur les prochaines versions, y compris les Notifications Proactives de Changement de Fonctionnalité ; et
 - b. Avis concernant les tests de régression de l'instance de Service Oracle NetSuite Cloud de Vos clients par rapport à la version ciblée.
6. Conseils en matière d'optimisation et de maintien qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - a. Flux de processus métier de Vos clients ;
 - b. Intégration(s) ; et
 - c. Activités d'importation de données.
7. Donner des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - a. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données ; et
 - b. Stratégies visant à soutenir, maintenir et gérer des activités de développement, de test et de mise en production adéquates.
8. Donner des conseils en matière de maintenance de site web qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - a. Introduction de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 - b. Mises à jour des instances du site web ;
 - c. Création de scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 - d. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 - e. Assistance liée aux performances ; et
 - f. Examens de la SEO.
9. Lorsque plus d'une (1) unité d'APS est procurée, un responsable de mission partenaire Oracle (« responsable de mission ») qui sera chargé d'assurer la coordination et la gestion globales des Services

de Support indiqués dans le présent article A; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quinze (15) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, agents et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support si cette déficience résulte de Votre manque de pleine coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations.

- a. Avant de pouvoir bénéficier des Services de Support, assurez-Vous que Vos clients obtiennent les Services Oracle NetSuite Cloud dans le cadre d'un contrat distinct et qu'ils maintiennent lesdits Services Oracle NetSuite Cloud, sans interruption, pendant toute la période de prestation des Services de Support qui Vous sont destinés.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support.
- e. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour activer, dans la mesure du possible, le produit avant de souscrire aux Services de Support pour tout Service Oracle NetSuite Cloud spécifique.
- f. Lorsque les services seront fournis sur place sur le site du client aux États-Unis, comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
- g. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- h. Vous charger des UAT.
- i. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- j. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- k. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par trimestre autorisé pour la prestation des Services de Support.
- l. Accorder à Oracle un accès en lecture seule aux systèmes de Vos clients nécessaires à la prestation des Services de Support.

- m. Procurez-vous, si nécessaire, un compte Google Analytics et accordez à Oracle un accès en lecture seule au compte Google Analytics de Vos clients.

2. Hypothèses du Projet.

- a. Oracle se réserve le droit de s'opposer à et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à ladite demande risque d'avoir des conséquences défavorables sur Votre système ou que ladite demande ne rentre pas dans le champ d'application des Services de Support.
- b. Tous les Services de Support sont effectués à distance.
- c. Toutes les communications des Services de Support sont en Anglais.
- d. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- e. Les Services de Support décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
- f. Les ressources d'Oracle ne peuvent pas exécuter, déployer du code ou apporter des modifications aux données des clients au sein des Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients.
- g. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support décrits à l'article A (Description des Services de Support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

C. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par trimestre (y compris toutes les Heures Supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de Support non utilisée au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres, pour une quelconque partie inutilisée des frais payés pour des heures de Service inutilisées au cours de ce trimestre, dans le cadre des Services de Support. Afin qu'Oracle puisse fournir les Services de Support indiqués dans la Description des Services de Support ci-dessus après la Durée de Votre commande, Oracle et Vous devez convenir d'une commande distincte pour lesdits Services de Support.

Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel est calculé au prorata.

D. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

E. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un interlocuteur principal qui travaillera en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

DESCRIPTIONS DE SERVICES – OFFRES ACS RETIRÉES

NetSuite ACS Platform

A. Description des Services de Support. Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira au maximum la quantité d'heures de Services ACS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande pour la prestation de l'un des Services de Support ACS suivants liés à Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud:

1. Donner des conseils pour résoudre Vos problèmes de performances techniques liés aux flux de travail, aux scripts et aux intégrations
2. Aider à résoudre les problèmes de performances techniques en se limitant aux points suivants :
 - a. Modifications de Votre configuration existante (SuiteBuilder) ;
 - b. Modifications de Vos flux de travail existants (SuiteFlow) ;
 - c. Modifications de Vos scripts existants (SuiteScript) ;
 - d. Modifications de Vos services web existants (SuiteTalk) ;
3. Aider à gérer les versions dans l'un des domaines suivants :
 - a. Prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur les performances ;
 - b. Conseils sur demande relatifs aux fonctionnalités supplémentaires d'une version dont Vous pourriez tirer parti
 - c. Tests de performance et d'évolutivité par rapport à une version ciblée
4. Fournir des conseils en matière de performance et d'évolutivité dans les domaines suivants :
 - a. Activités de développement ;
 - b. Utilisation et fonctionnalité des applications ;
 - c. Recommandations de changements ;
 - d. Activités de test et de mise en production ;
 - e. Intégration(s) ; et
 - f. Importation des données ;
5. Fournir des conseils sur l'architecture des plates-formes et des systèmes dans les domaines suivants :
 - a. Définition du rôle d'Oracle dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données ;
 - b. Collaborer avec Vous pour vous aider à identifier les éventuelles incidences des versions des produits de Services Oracle NetSuite Cloud.
 - c. Stratégies pour maintenir et gérer les activités de développement, de test et de mise en production ;
 - d. Réalisation de migrations entre les environnements de développement, de test et de production ;
6. Désigner une équipe de support pour assurer la coordination et la gestion globales des demandes de support que Vous soumettez pour tout Service Oracle NetSuite Cloud
7. Oracle désignera une équipe de plateforme Oracle et un responsable de plateforme chargés d'assurer la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de Support ACS défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support ACS défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quatre-vingt (80) heures de Service, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support ACS telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support ACS si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support ACS dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes.

1. Vos Obligations.

- a. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite au titre d'un contrat distinct avant le début des Services de Support ACS dans le cadre de Votre commande, et maintenir lesdits Services Oracle NetSuite Cloud et le Support NetSuite pendant toute la durée des Services de Support ACS fournis dans le cadre de Votre commande applicable concernant les Services de Support ACS.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support ACS.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS.
- e. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
- f. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- g. Vous charger des UAT.
- h. Vous charger de la mise en œuvre de tout changement recommandé par Oracle.
- i. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- j. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- k. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par mois autorisé pour la prestation des Services de Support ACS.
- l. Accorder à Oracle un accès utilisateur dédié à Vos systèmes nécessaires à la prestation des Services de Support ACS.
- m. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.

2. Hypothèses du Projet.

- a. Oracle déterminera uniquement si les Services de Support ACS impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans un

environnement de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.

- b. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de Support ACS.
- c. Tous les Services de Support ACS sont effectués à distance.
- d. Toutes les communications des Services de Support ACS sont en Anglais.
- e. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- f. Les Services de Support ACS décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support ACS sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
- g. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
- h. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support ACS décrits à l'article A (Description des Services de Support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
- i. Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel du dernier trimestre est calculé au prorata par Oracle.

C. Services de Support Inutilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service identifié par trimestre dans Votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de Support ACS ou des heures de Service que vous n'aurez pas utilisées au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

D. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par mois indiquée dans Votre commande pour un mois donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

E. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner des interlocuteurs principaux, au nombre de quatre (4) au maximum, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support ACS. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.

NetSuite ACS Advise

La présente Description de Services s'applique aux Clients qui ont acheté ce Service avant le 15 juillet 2022.

***Remarque à l'attention des clients :** par les présentes, Vous reconnaissez que la Section A.2.h ci-dessous ne s'applique plus aux commandes de Services d'Assistance ACS que Vous avez passées le 27 septembre 2021 ou après.*

A. Description des Services de Support.

1. **Services de Support ACS.** Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira le nombre d'heures de Services de Support par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande, lesquelles heures pourront être déduites des Services de Support ACS Advise suivants liés à Votre Service Oracle NetSuite Cloud :
 - a. Résoudre les problèmes que Vous avez rencontrés dans l'un des cas suivants :
 1. Flux de travail, scripts et intégrations d'Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 2. Sites web E-commerce et Points de Vente d'Oracle NetSuite ;
 - b. Donner des conseils sur les activités de développement
 - c. Donner des conseils sur l'utilisation et la configuration des applications
 - d. Aider à gérer les versions par la prise de connaissance des prochaines versions entraînant des répercussions possibles sur Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud
 - e. Fournir une orientation et une exécution en matière de performance et d'évolutivité consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Rapport trimestriel sur les indicateurs de rendement clés ;
 2. Recommandation de changements dans les domaines de la performance ou de l'évolutivité ;
 - f. Fournir une orientation et une exécution en matière d'optimisation et de maintien consistant en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 1. Modifications des flux de Vos processus métier ;
 2. Réalisation de la (des) intégration(s) demandée(s) ;
 3. Importation des données ;
 - g. Assurer la maintenance du site web en fournissant une assistance dans les domaines suivants :
 1. Création de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 2. Mises à jour des instances de sites web ;
 3. Scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 4. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 5. Assistance liée aux performances ;
 6. Examens de stratégie de référencement ;
 7. Examens des indicateurs de rendement clés ;
 8. Examens de conception ;
 - h. Sous réserve de Votre achat d'un ou plusieurs Services Oracle NetSuite Cloud répertoriés ci-dessous, Oracle fournira jusqu'à dix-huit (18) heures supplémentaires d'Intégration ACS, qui seront fournies au-delà des heures de Service de Support ACS Advise Support :
 1. Vous devrez utiliser les heures d'Intégration ACS dans les six (6) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :
 - 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. Vous devez utiliser les heures d'Intégration ACS dans les douze (12) mois suivant l'achat des Services Oracle NetSuite Cloud suivants, mais en aucun cas au-delà de la Durée de Votre commande :
 - a. Planification et budgétisation Oracle NetSuite.
 - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- i. Oracle assurera la coordination et la gestion globales ainsi que l'exécution des ressources Oracle liées à Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Advise défini ci-dessus ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support ACS Advise défini ci-dessus dépasse une durée estimée de quinze (15) heures de Service déterminée à la seule discrétion d'Oracle, ladite demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, mandataires et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support ACS Advise telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle n'est pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support ACS Advise si cette déficience résulte de Votre manque de coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support ACS Advise dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations

- a. Obtenir les Services Oracle NetSuite Cloud avant le début des Services de Support ACS Advise dans le cadre de Vos commandes, et maintenir les commandes desdits Services Oracle NetSuite Cloud pendant toute la durée des Services de Support ACS Advise fournis dans le cadre de Votre commande applicable des Services de Support ACS.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et métiers pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support ACS Advise.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Advise.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support ACS Advise.
- e. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un Avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
- f. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- g. Vous charger des UAT.
- h. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.

- i. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support ACS, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- j. Fournir des efforts commercialement raisonnables pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximal d'heures de service par trimestre autorisé pour la performance des Services de Support ACS Advise.
- k. Fournir à Oracle un accès utilisateur dédié à vos systèmes nécessaires aux performances des Services de Support ACS Advise.
- l. Respecter les conditions d'accès et d'utilisation des services tiers requis, y compris, sans s'y limiter, le règlement de tous les frais associés à Votre utilisation de ces services tiers.
- m. Vous procurer, si nécessaire, un compte Google Analytics et accorder à Oracle un accès autorisé à Votre compte Google Analytics afin de faciliter la collecte des données du site web, et permettre à Oracle d'accéder à Votre compte Google Analytics, au besoin, via l'utilisation d'une API tierce acceptée par Oracle.
- n. Fournir toutes les images (y compris les articles de produits, les articles d'expédition, les articles d'information et les catégories), les supports ou tout autre contenu qu'Oracle intégrera dans Votre site Web dans le cadre des Services de Support ACS Advise décrits ci-dessus, et obtenir toutes les licences appropriées pour les images, les supports et le contenu en question.

2. Hypothèses du Projet

- a. Oracle déterminera uniquement si les Services de Support ACS Advise impliquant la configuration, le développement et/ou les tests doivent être effectués dans un environnement de bac à sable/développement avant d'être appliqués à une instance de production.
- b. Oracle se réserve le droit de s'opposer et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à une telle demande de service risque d'engendrer des résultats potentiellement défavorables à Votre système, ou si la demande de service dépasse le champ d'application des Services de Support ACS Advise.
- c. Tous les Services de Support ACS Advise seront effectués à distance.
- d. Toutes les communications des Services de Support ACS Advise sont en Anglais.
- e. Les consultants d'Oracle NetSuite n'auront pas à travailler en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- f. Les services de résolution de problèmes identifiés à l'article A.2.a (sous la section « Services de Support ACS Advise ») sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- g. Les Services de Support ACS Advise décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance Oracle NetSuite en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support ACS Advise sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile compatible qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.

- h. Oracle utilise des techniques de conception adaptées pour les sites web mobiles. La conception adaptée ne s'applique qu'aux tablettes commerciales répandues (iOS et Android) qui utilisent des formats d'écran standard.
- i. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support ACS Advise décrits à l'article A (Description des Services de Support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.
- j. Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel du dernier trimestre est calculé au prorata par Oracle.

C. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service de Support ACS Monitor par trimestre (y compris toutes les Heures de Services Supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre commande au cours de ce trimestre. Toute partie des Services de Support ACS Advise inutilisée au cours de ce trimestre Vous sera automatiquement retirée sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres.

D. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

E. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un (1) interlocuteur principal et un (1) interlocuteur secondaire, qui travailleront en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support ACS Advise. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que les échanges et les rencontres entre Oracle et lesdits interlocuteurs soient déduits de vos heures de Service.

NetSuite Advanced Partner Support

La présente Description de Services s'applique aux Clients qui ont acheté ce Service avant le 15 juillet 2022.

A. Description des Services de Support. Pendant toute la Durée de Votre commande, Oracle Vous fournira, en tant qu'exécutant tiers des Services Oracle NetSuite Cloud, la quantité d'heures de Service APS par trimestre (chaque trimestre étant composé de 3 mois) spécifiée dans Votre commande pour Vous aider avec l'un des Services de Support suivants liés aux Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients, aux instances de site web Oracle NetSuite SuiteCommerce ou aux modules Oracle NetSuite Point-of-Sale (« Services Oracle NetSuite Cloud ») ; lesdits Services de Support Vous sont fournis dans le seul but de vous guider dans la mise en œuvre des Services Oracle NetSuite Cloud pour Vos clients :

1. Conseils pour résoudre les problèmes que Vos clients ont rencontrés dans l'un des cas suivants :
 - a. Flux de travail, scripts et intégrations Oracle NetSuite SuiteCloud ;
 - b. Sites web et points de vente Oracle NetSuite Ecommerce ;
2. Conseils sur les activités de développement.
3. Conseils sur l'utilisation et la configuration des applications.
4. Conseils sur les performances et l'évolutivité.
5. Conseils sur l'une des activités de gestion des mises en production suivantes :
 - a. Avis sur les prochaines versions, y compris les Notifications Proactives de Changement de Fonctionnalité ; et
 - b. Avis concernant les tests de régression de l'instance de Service Oracle NetSuite Cloud de Vos clients par rapport à la version ciblée.
6. Conseils en matière d'optimisation et de maintien qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - a. Flux de processus métier de Vos clients ;
 - b. Intégration(s) ; et
 - c. Activités d'importation de données.
7. Donner des conseils sur l'architecture des plateformes et des systèmes qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - a. Définition du rôle d'Oracle NetSuite dans un environnement de solutions commerciales multi-fournisseurs, y compris la gestion des données de base et l'architecture des transactions de données ; et
 - b. Stratégies visant à soutenir, maintenir et gérer des activités de développement, de test et de mise en production adéquates.
8. Donner des conseils en matière de maintenance de site web qui peuvent consister en une assistance dans l'un des domaines suivants :
 - a. Introduction de nouvelles fonctionnalités d'e-commerce ;
 - b. Mises à jour des instances du site web ;
 - c. Création de scripts destinés aux boutiques en ligne ;
 - d. Création de pages de renvoi ou d'autres pages, modèles ou mises en page ;
 - e. Assistance liée aux performances ; et
 - f. Examens de la SEO.
9. Désigner un responsable de mission partenaire Oracle (« responsable de mission ») chargé d'assurer la coordination et la gestion globales des Services de Support énoncés dans le présent article A ; toutefois, si l'une de Vos demandes concernant tout Service de Support défini ci-dessus dépasse une durée estimée (déterminée uniquement par Oracle) de quinze (15) heures de Service, ladite

demande ne sera pas considérée comme éligible à une prestation d'Oracle dans le cadre de Votre commande.

B. Vos Obligations et Hypothèses de Projet. Vous reconnaissez que le fait que Vos dirigeants, agents et salariés apportent en temps opportun l'assistance, la coopération, les informations et données exhaustives et exactes nécessaires et y donnent accès (collectivement, la « coopération ») est indispensable pour l'exécution des Services de Support telle qu'indiquée dans Votre commande. Oracle ne sera pas responsable d'une quelconque déficience à l'égard de l'exécution des Services de Support si cette déficience résulte de Votre manque de pleine coopération.

Vous reconnaissez que la capacité d'Oracle à fournir les Services de Support dépend de Votre respect des obligations et des hypothèses de projet suivantes :

1. Vos Obligations.

- a. Avant de pouvoir bénéficier des Services de Support, assurez-Vous que Vos clients obtiennent les Services Oracle NetSuite Cloud dans le cadre d'un contrat distinct et qu'ils maintiennent lesdits Services Oracle NetSuite Cloud, sans interruption, pendant toute la période de prestation des Services de Support qui Vous sont destinés.
- b. Accorder à Oracle un accès complet aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales pertinentes, avec des compétences et des connaissances adéquates pour soutenir l'exécution des Services de Support.
- c. Fournir toute notification et obtenir tout consentement requis pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support.
- d. Limiter l'accès d'Oracle à tout environnement de production ou de développement partagé dans la mesure nécessaire pour qu'Oracle puisse fournir les Services de Support.
- e. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour activer, dans la mesure du possible, le produit avant de souscrire aux Services de Support pour tout Service Oracle NetSuite Cloud spécifique.
- f. Comme l'exige la réglementation du ministère américain du travail (20 CFR 655.734), Vous autoriserez Oracle à afficher un avis concernant le(s) salarié(s) d'Oracle H-1B présents sur le site de travail avant l'arrivée des salariés sur le site.
- g. Vous charger de toute instance de bac à sable et/ou de développement requise par Oracle.
- h. Vous charger des UAT.
- i. Vous charger de Vos activités de communication et de facilitation du changement organisationnel.
- j. Ne pas filmer ni enregistrer la prestation des Services de Support, les ressources d'Oracle ou tout autre support d'Oracle.
- k. Déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour assister à toutes les réunions prévues. L'annulation répétée de réunions peut entraîner des retards et une utilisation inefficace du nombre maximale d'heures de Service par trimestre autorisé pour la prestation des Services de Support.
- l. Accorder à Oracle un accès en lecture seule aux systèmes de Vos clients nécessaires à la prestation des Services de Support.
- m. Procurez-vous, si nécessaire, un compte Google Analytics et accordez à Oracle un accès en lecture seule au compte Google Analytics de Vos clients.

2. Hypothèses du Projet.

- a. Oracle se réserve le droit de s'opposer à et de refuser une demande de service si elle estime, à sa seule appréciation, que la réponse à ladite demande risque d'avoir des conséquences défavorables sur Votre système ou que ladite demande ne rentre pas dans le champ d'application des Services de Support.
- b. Tous les Services de Support sont effectués à distance.
- c. Toutes les communications des Services de Support sont en Anglais.
- d. Vous n'avez pas besoin que les consultants d'Oracle travaillent en dehors des heures de travail habituelles du pays.
- e. Les Services de Support décrits ci-dessus se limitent aux navigateurs compatibles. La liste d'Oracle publiée et mise à jour sur les navigateurs compatibles est disponible sur SuiteAnswers dans Votre instance de Service Oracle NetSuite Cloud en recherchant les « navigateurs compatibles » dans l'outil de recherche et en cliquant sur le document du résultat. Nonobstant ce qui précède, Oracle peut, à sa seule discrétion, annuler le support ou refuser d'exécuter les Services de Support sur tout navigateur web ou système d'exploitation d'appareil mobile qu'elle considère comme vulnérable ou autrement défaillant au niveau de la sécurité. Elle Vous informera alors dès que possible d'une telle décision.
- f. Les ressources d'Oracle ne peuvent pas exécuter, déployer du code ou apporter des modifications aux données des clients au sein des Services Oracle NetSuite Cloud de Vos clients.
- g. Votre principale forme de communication avec Oracle en dehors des réunions menées dans le cadre des Services de Support décrits à l'article A (Description des Services de Support) ci-dessus est le courrier électronique et l'outil de gestion des dossiers Oracle NetSuite.

C. Services de Support non Utilisés. Vous devez utiliser le nombre maximum d'heures de Service par trimestre (y compris toutes les Heures Supplémentaires achetées pour ledit trimestre) identifié dans Votre commande au cours de ce trimestre. Vous perdrez automatiquement toute partie des Services de Support non utilisée au cours de ce trimestre sans qu'aucune autre action ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties. Vous n'aurez pas droit à un remboursement, ni à un avoir pour des services supplémentaires ou autres, pour une quelconque partie inutilisée des frais payés pour des heures de Service inutilisées au cours de ce trimestre, dans le cadre des Services de Support. Afin qu'Oracle puisse fournir les Services de Support indiqués dans la Description des Services de Support ci-dessus après la Durée de Votre commande, Oracle et Vous devez convenir d'une commande distincte pour lesdits Services de Support.

Si le dernier trimestre de la Durée de Votre commande est inférieur à trois (3) mois, le nombre d'heures de Service trimestriel est calculé au prorata.

D. Heures Supplémentaires. Pendant toute la Durée de Votre commande, les parties peuvent convenir mutuellement par écrit d'augmenter la quantité d'heures de Service par trimestre indiquée dans Votre commande pour un trimestre donné. Oracle Vous facturera ces Heures Supplémentaires au Taux Horaire Supplémentaire indiqué dans Votre commande.

E. Interlocuteur Principal. Vous acceptez de désigner un interlocuteur principal qui travaillera en collaboration avec Oracle pour faciliter une prestation efficace des Services de Support. Les autres interlocuteurs que Vous désignez peuvent contacter Oracle, et Vous acceptez que lesdits interlocuteurs utilisent les heures de Service.