



Oracle NetSuite ACS Service Descriptions

発効日 : 2023 年 4 月 17 日

目次

メトリック	3
用語集	3
ACRONYM KEY	3
SERVICE DESCRIPTIONS – DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES	4
NetSuite ACS Advise	4
NetSuite ACS Monitor	8
NetSuite ACS Optimize	12
NetSuite ACS Architect	18
SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES	24
NetSuite ACS Monitor Extended Services	24
NetSuite ACS Optimize Extended Services	24
NetSuite ACS Architect Extended Services	25
SERVICE DESCRIPTIONS – PARTNER SUPPORT SERVICES	26
NetSuite Advanced Partner Support	26
SERVICE DESCRIPTIONS – 廃番済み ACS サービス	30
NetSuite ACS Platform	30
NetSuite ACS Advise	34
NetSuite Advanced Partner Support	38

メトリック

注：注文書または基本契約で使用される次の用語は、大文字表記であるか否かにかかわらず、同一の意味を有するものとします。すなわち、「原契約」および「本契約」、「顧客」、「クライアント」、「顧客企業」および「お客様」、「Program Documentation」および「ドキュメント」、「注文書」、「注文」および「見積/注文書」、「有効期間」および「サービス期間」、また、「お客様データ」、「顧客企業データ」および「お客様コンテンツ」。

用語集

定義されていない用語は、Subscription Services Agreement におけるものと同一の意味を有するものとします。

「ACS オンボーディング」とは、特定の Oracle NetSuite クラウド・サービスについての新規顧客における理解向上の助けとなるよう設計された一連の活動およびエクササイズをいいます。ACS オンボーディングには、次の項目が含まれますが、これらに限定されません。ステップ・バイ・ステップのエクササイズ、顧客主導のウォークスルー、および ACS チームによる追加的な構造化チェックイン。

「ACS レビュー」とは、お客様のビジネス・ニーズ、現在の構成、現在使用されているサードパーティ・ソリューション、現在の統合、現在のカスタマイズ、トランザクション・ボリュームおよび顕著なニーズについての評価であって、お客様のニーズを満たすための ACS サポート・サービスの最適な使用場所を特定するためのものをいいます。

「ACS レビュー期間」とは、購入された ACS サポート・サービスに応じて、ACS Advise または ACS Monitor の最初の 1 か月間、または ACS Optimize もしくは ACS Architect の最初の 3 か月間をいいます。ACS Architect の ACS レビュー期間は、お客様の Oracle NetSuite クラウド・サービスの最初の 12 月間については、利用できません。

「Advanced Customer Support」または「ACS」とは、ハンズオンでの製品ガイダンス、構成、サポートおよび継続的な最適化を Oracle NetSuite クラウド・サービスの顧客に提供するサブスクリプション・サービスをいいます。

「Advanced Partner Support」または「APS」とは、NetSuite パートナーに提供されるサブスクリプション・サービスであって、エンドユーザーへのサポート提供についてパートナーの助けとなる機能上および技術上の支援を NetSuite パートナーに提供するものをいいます。

「延長時間」とは、該当の Service Descriptions の一部として提供される時間の超過時間数をいいます。

「Search Engine Optimization」または「SEO」とは、検索エンジンからウェブサイトまたはウェブ・ページへのウェブサイト・トラフィックの品質および量を改善するプロセスをいいます。

「ユーザー受入テスト」または「UAT」とは、仕様書の要件が満たされているか否かを判断するためにエンドユーザーにより実施されるテストをいいます。

ACRONYM KEY

「API」とは、アプリケーション・プログラミング・インターフェースをいいます。

「CSV」とは、カンマ区切り値ファイルをいいます。

「FTP」とは、ファイル転送プロトコルをいいます。

「IP」とは、インターネット・プロトコルをいいます。

「KPI」とは、主要業績評価指標をいいます。

SERVICE DESCRIPTIONS – DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES

NetSuite ACS Advise

本 *Service Description* は、2022 年 7 月 15 日以降に当該対象サービスを購入するお客様に対して適用されます。お客様が 2022 年 7 月 15 日より前に対象サービスを購入した場合には、本書の「*Service Descriptions – 廃番済み ACS サービス*」欄に記載の *NetSuite ACS Advise Service Description* が適用されます。

A. ACS Adviseサポート・サービスの内容

1. ACSレビュー

下記第A条第2項に記載のACS Adviseサポート・サービスに加えて、オラクルは、ACSレビュー期間内に、また、その後においてはお客様の注文の有効期間にわたり年1回の頻度で、お客様のOracle NetSuiteインスタンスについての最初のACSレビュー（定義は上述）も実施します。各ACSレビューは、ACSレビュー期間内に8時間を超えることはありません。ただし、オラクルは、その単独の裁量により、各ACSレビューの実施のために必要な時間数を決定するものとします。

2. ACS Adviseサポート・サービス

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとのサポート・サービス時間数をお客様に提供するものとし、当該時間数は、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関係する以下のACS Adviseサポート・サービスに適用できるものとします。

- a. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 2. Oracle NetSuite Ecommerceのウェブサイトおよび販売時点管理。
- b. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
- c. アプリケーションの使用および構成に関するガイダンスを提供すること。
- d. データ・インポート活動に関するガイダンスを提供すること。
- e. お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けにより構成されるリリース管理サポートの支援を提供すること。
- f. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. KPIの四半期レポート。
 2. パフォーマンスまたはスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。
- g. 以下のいずれかの支援により構成される最適化および維持に関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
- h. 以下のいずれかの支援で構成されるウェブサイト保守を提供すること。
 1. 新たなeコマース機能の作成。
 2. ウェブサイト・インスタンスのアップデートの実施。
 3. ウェブ・ストア・スクリプトを提供すること。
 4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウトを提供すること。

5. パフォーマンス関連の支援を提供すること。
 6. SEOレビューを提供すること。
 7. KPIレビューを提供すること。
 8. 設計レビューを提供すること。
- i. オラクルは、上記の ACS Advise サポート・サービスについてお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整および管理ならびに当該要員による業務執行を提供します。ただし、上記の ACS Advise サポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストが推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）としての 15 サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACS Adviseサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Adviseサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Adviseサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様の注文に基づくACS Adviseサポート・サービスの開始までにOracle NetSuiteクラウド・サービスを取得したうえで、お客様における該当の注文に基づき提供されるACS Adviseサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってACS Adviseサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. ACS Adviseサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. 一切の本番環境および共有開発環境に対するオラクルによるアクセスを、ACS Adviseサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- f. ACS Adviseサポート・サービス案件についての管理、優先順位付けおよび連絡について責任を負うこと。
- g. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
- h. UATについて責任を負うこと。

- i. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
- j. オラクルによるACS Adviseサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
- k. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Adviseサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
- l. ACS Adviseサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
- m. 必要とされる第三者サービスについてのアクセスおよび使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含まれますがこれに限定されません）を遵守すること。
- n. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じサードパーティ製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、ウェブサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。
- o. 上記のACS Adviseサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のウェブサイトに統合される一切のイメージ（製品項目、出荷品目、情報項目およびカテゴリも含まれます）、資料その他のコンテンツを提供するとともに、かかるイメージ、資料およびコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
- p. 上記の「サポート・サービスの内容」に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の注文に示されている四半期について割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

2. プロジェクトの前提条件

- a. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス/開発環境において構成、開発および/またはテストを伴うACS Adviseサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
- b. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがACS Adviseサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- c. いずれのACS Adviseサポート・サービス（ACSレビューも含まれます）も、リモートで実施されます。
- d. お客様のOracle NetSuiteインスタンスについてのACSレビューは、ACS Adviseサポート・サービスが開始された最初の暦月内に行われる必要があります。
- e. いずれのACS Adviseサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
- f. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。

- g. 第A条第2項第a号（「ACS Adviseサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日/週7日/1日24時間体制で利用できます。
- h. 上記のACS Adviseサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザーまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはACS Adviseサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
- i. オラクルは、モバイルウェブサイト向けのレスポンス・デザイン技術を用います。レスポンス・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOSおよびAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
- j. 上記第A条（ACS Adviseサポート・サービスの内容）に記載のACS Adviseサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよびOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
- k. 四半期に満たない期間については、サービス時間数の比例配分がなされます。

C. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容ACS Adviseサポート・サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長サービス時間も含まれます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACS Adviseサポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービスもしくは別サービスを対象とするクレジットを受けることもできません。

また、上記第A条第1項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、および追加または別個のサービスに対するクレジットを受ける権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

D. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのACS Adviseサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

E. 窓口主担当者

お客様は、ACS Adviseサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名および窓口副担当者1名を指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

NetSuite ACS Monitor

顧客向け注記：2021年9月6日以降にお客様から提出されたACS Monitorサポート・サービス注文に対しては下記第A条第2項第i号が適用されない旨について、お客様は、本書により了承します。

A. ACS Monitorサポート・サービスの内容

1. ACSレビュー

下記第A条第2項に記載のACS Monitorサポート・サービスに加えて、オラクルは、ACSレビュー期間内に、また、その後においてはお客様の注文の有効期間にわたり年1回の頻度で、お客様のOracle NetSuiteインスタンスについての最初のACSレビュー（定義は上述）も実施します。各ACSレビューは、ACSレビュー期間内に16時間を超えることはありません。ただし、オラクルは、その単独の裁量により、各ACSレビューの実施のために必要な時間数を決定するものとします。

2. ACS Monitorサポート・サービス

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関係する以下のACS Monitorサポート・サービスのいずれについても、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの時間数を上限としてACSサポート・サービス時間をお客様に提供します。

- a. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 2. Oracle NetSuite Ecommerceのウェブサイトおよび販売時点管理。
- b. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
- c. アプリケーションの使用および構成に関するガイダンスを提供すること。
- d. データ・インポート活動に関するガイダンスを提供すること。
- e. お客様のOracle NetSuiteインスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けにより構成されるリリース管理サポートの支援を提供すること。
- f. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. KPIの四半期レポート。
 2. パフォーマンスまたはスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。
- g. 以下のいずれかの支援により構成される最適化および維持に関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
- h. 以下のいずれかの支援で構成されるウェブサイト保守を提供すること。
 1. 新たなeコマース機能の作成。
 2. ウェブサイト・インスタンスのアップデートの実施。
 3. ウェブ・ストア・スクリプトを提供すること。
 4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウトを提供すること。
 5. パフォーマンス関連の支援を提供すること。
 6. SEOレビューを提供すること。
 7. KPIレビューを提供すること。
 8. 設計レビューを提供すること。

- i. 以下に掲げられている1つまたは複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件として、オラクルは、18時間を上限として追加のACSオンボーディングを提供するものとし、ACSオンボーディング時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。
 - 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
 - 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
- j. オラクルは、上記の ACS Monitor サポート・サービスについてお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整および管理ならびに当該要員による業務執行を提供します。ただし、上記の ACS Monitor サポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストが推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）としての 40 サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACS Monitorサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Monitorサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Monitorサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様の注文に基づくACS Monitorサポート・サービスの開始までにOracle NetSuiteクラウド・サービスを取得したうえで、お客様における該当の注文に基づき提供されるACS Monitorサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってACS Monitorサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. ACS Monitorサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. 本番環境および共有開発環境へのオラクルによるアクセスを、ACS Monitorサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- f. ACS Monitorサポート・サービス案件についての管理、優先順位付けおよび連絡について責任を負うこと。

- g. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
- h. UATについて責任を負うこと。
- i. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
- j. オラクルによるACS Monitorサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
- k. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Monitorサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
- l. ACS Monitorサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
- m. 必要とされる第三者サービスについてのアクセスおよび使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
- n. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じサードパーティ製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、ウェブサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。
- o. 上記のACS Monitorサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のウェブサイトに統合される一切のイメージ（製品項目、出荷品目、情報項目およびカテゴリも含まれます）、資料その他のコンテンツを提供するとともに、かかるイメージ、資料およびコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
- p. 上記の「サポート・サービスの内容」に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の注文に示されている四半期について割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

2. プロジェクトの前提条件

- a. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス/開発環境において構成、開発および/またはテストを伴うACS Monitorサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
- b. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがACS Monitorサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- c. いずれのACS Monitorサポート・サービス（ACSレビューも含みます）も、リモートで実施されます。
- d. お客様のOracle NetSuiteインスタンスについてのACSレビューは、ACS Monitorサポート・サービスが開始された最初の暦月内に行われる必要があります。
- e. いずれのACS Monitorサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。

- f. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
- g. 第A条第2項第a号（「ACS Monitorサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日/週7日/1日24時間体制で利用できます。
- h. 上記のACS Monitorサポート・サービスは、これに対応するブラウザに限定されます。対応ブラウザについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザ」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはACS Monitorサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
- i. オラクルは、モバイル・ウェブサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOSおよびAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
- j. 上記第A条（ACS Monitorサポート・サービスの内容）に記載のACS Monitorサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよびOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
- k. 四半期に満たない期間については、サービス時間数の比例配分がなされます。

C. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容ACS Monitorサポート・サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長サービス時間も含まれます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACS Monitorサポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。

また、上記第A条第1項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、および追加または別個のサービスに対するクレジットを受ける権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

D. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのACS Monitorサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

E. 窓口主担当者

お客様は、ACS Monitorサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名および窓口副担当者1名を指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

NetSuite ACS Optimize

顧客向け注記：2021年9月27日以降にお客様から提出されたACS Optimizeサポート・サービス注文に対しては下記第A条第2項第k号が適用されない旨について、お客様は、本書により了承します。

A. ACS Optimizeサポート・サービスの内容

1. ACSレビュー

直下の第A条第2項（ACS Optimizeサポート・サービス）に示されているACS Optimizeサポート・サービスの実施のためのお客様の注文に記載されたサービス時間に加えて、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteインスタンスについて、ACS Optimizeサポート・サービスの開始からACSレビュー期間内に最初のACSレビューを行うとともに、その後においてはお客様の注文の有効期間中に年1回の頻度でACSレビューを行うものとし、なお、各ACSレビューの実施に必要な時間数の決定は、オラクルの裁量のみによるものとし、いかなる場合も、ACSレビュー期間中、月ごとに追加の25時間を超えることはありません。

2. ACS Optimizeサポート・サービス

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに係る以下のACS Optimizeサポート・サービスのいずれについても、お客様の注文にて特定された月ごとの時間数を上限としてACSサポート・サービス時間をお客様に提供します。

- a. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 2. Oracle NetSuite Ecommerceのウェブサイトおよび販売時点管理。
- b. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
- c. アプリケーションの使用および構成に関するガイダンスを提供すること。
- d. 以下のいずれかにより構成されるリリース管理サポートにおいて支援を提供すること。
 1. お客様のOracle NetSuiteインスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けを提供すること。
 2. お客様において活用可能な追加的機能に関するガイダンス。
 3. 対象となるリリースに照らしてのお客様のOracle NetSuiteインスタンスのパフォーマンス・テスト、スケーラビリティ・テストおよび回帰テスト。
- e. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. KPIの四半期レポート。
 2. パフォーマンスまたはスケーラビリティの領域における変更の推奨。
 3. 開発、統合、データ・インポート、テストおよびリリースの活動をサポートするためのお客様のOracle NetSuiteインスタンスの管理、維持および変更。
- f. 以下のいずれかの支援により構成される最適化および維持に関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
 2. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 3. データ・インポート活動。
- g. プラットフォームおよびシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスであって以下のいずれかについてのお客様への支援により構成されることのあるものを、提供すること。

1. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション環境におけるOracle NetSuiteの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理およびデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
2. お客様と連携することにより、Oracle NetSuiteクラウド・サービス製品リリースの影響として予想されるものの特定作業を支援すること。
3. 開発、テストおよびリリース活動の最適化を目的としてお客様のOracle NetSuiteインスタンスのサポート、維持および管理のための戦略を提示すること。
4. 開発環境、テスト環境および本番環境の間における移行を実施すること。
- h. 以下のいずれかについてのお客様への支援で構成されるウェブサイト保守を提供すること。
 1. 新たなeコマース機能の作成。
 2. ウェブサイト・インスタンスのアップデートの実施。
 3. ウェブ・ストア・スクリプトの提供。
 4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウトの提供。
 5. パフォーマンス関連の支援の提供。
 6. SEOレビューの提供。
 7. KPIレビューの提供。
 8. 設計レビューの提供。
- i. お客様のNSEウェブサイト・インスタンスに関するKPIのローリング累積分析を反映させたウェブサイト分析レポートを作成すること。これには、以下が含まれます。
 1. トラフィック。
 2. トランザクション。
 3. 収益。
 4. コンバージョン率。
- j. ページ読み込み時間についてのお客様のウェブサイトのパフォーマンスを記載したパフォーマンス・レポートを提出すること。このレポートの対象となるウェブサイトのページは、以下のとおりです。
 1. ホームページ。
 2. 検索。
 3. カテゴリー。
 4. 品目（製品詳細ページ）。
 5. 購入手続に進む。
 6. ログイン。
- k. 以下に掲げられている1つまたは複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件として、オラクルは、18時間を上限として追加のACSオンボーディングを提供するものとします。ACSオンボーディング時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。
 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
1. お客様の注文の有効期間中にお客様が購入したNetSuite ACS Optimizeサポート・サービスの数量が1を超える場合、購入された追加の数量ごとに、オラクルは、承

認済みのアドオン・モジュールのアクティベーションのため、40サービス時間を上限として追加のサービス時間をお客様に提供します。ただし、アクティベーション・サービスについて、お客様によりリクエストがなされるとともにオラクルにより書面で承認されることが、条件となります。

- m. 最適化および維持に関するガイダンスを提供するために指定された最適化チームを割り当てること。
- n. オラクルは、上記のACS Optimizeサポート・サービスに関しお客様から受けたりクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整および管理ならびに当該要員による業務執行を担当するオラクル・カスタマー・サクセス・マネージャーを割り当てるものとします。ただし、上記のACS Optimizeサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストが推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）としての40サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACS Optimizeサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Optimizeサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Optimizeサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様の注文に基づくACS Optimizeサポート・サービスの開始までに別個の契約においてOracle NetSuiteクラウド・サービスおよびNetSuite Supportを取得したうえで、ACS Optimizeサポート・サービスを対象とするお客様における該当の注文に基づき提供されるサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスおよびNetSuite Supportを維持すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってACS Optimizeサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. ACS Optimizeサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. オラクルによるアクセスが可能な本番環境および共有開発環境をACS Optimizeサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- f. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。

- g. UATについて責任を負うこと。
- h. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
- i. オラクルによるACS Optimizeサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
- j. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Optimizeサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
- k. ACS Optimizeサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
- l. 必要とされる第三者サービスについてのアクセスおよび使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
- m. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じサードパーティ製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、ウェブサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。
- n. 上記のACS Optimizeサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のウェブサイトに統合される一切のイメージ（製品項目、出荷品目、情報項目およびカテゴリも含みます）、資料その他のコンテンツを提供するとともに、かかるイメージ、資料およびコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
- o. 上記第A条第1項に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の注文に示されている月について割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

2. プロジェクトの前提条件

- a. オラクルは、その単独の裁量により、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス/開発環境において構成、開発および/またはテストを伴うACS Optimizeサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、判断するものとします。
- b. 当該サービス・リクエストが履行されたとすればお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがACS Optimizeサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- c. オラクルによる別段の同意がない限り、いずれのACS Optimizeサポート・サービス（ACSレビューも含みます）も、リモートで実施されます。オンサイト活動については、第C条に示されている追加の出張費が生じることとなります。
- d. いずれのACS Optimizeサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
- e. いかなるイネーブルメント・コンテンツの設計、開発、提供および交付も、英語にて、またはオラクルによりその単独の裁量で提示された他の言語がある場合においては当該言語にて、実施されます。

- f. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
- g. 第A条第2項第a号（「ACS Optimizeサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日/週7日/1日24時間体制で利用できます。
- h. 上記のACS Optimizeサポート・サービスは、これに対応するブラウザに限定されます。対応ブラウザについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザ」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の判断により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはACS Optimizeサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
- i. オラクルは、モバイル・ウェブサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOSおよびAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
- j. 上記第A条（ACS Optimizeサポート・サービスの内容）に記載のACS Optimizeサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよびOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。

C. 費用

お客様の注文に記載の料金に加えて、お客様は、オンサイト型の ACS Optimize サポート・サービスの提供に関する出張費および実費をオラクルに支払う旨について、同意します。本書に基づく月次請求の対象となる費用のいずれについても、その支払期限は、お客様の注文における支払条件のとおりとします。

D. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている月ごとの許容サービス時間数の上限値（当該月について購入された一切の延長サービス時間も含まれます）については、お客様において当該月内に使用する必要があります。ACS Optimizeサポート・サービスのうち当該月内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービスもしくは別サービスを対象とするクレジットを受けることもできません。

また、上記第A条第1項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、および追加または別個のサービスに対するクレジットを受ける権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

E. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの月についてであれお客様の注文にて示された月ごとのACS Optimizeサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

F. 窓口主担当者

お客様は、ACS Optimizeサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名および窓口副担当者2名を指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、オラクルと当該窓口担当者のいずれとの間におけるやり取りおよび連携にもACS Optimizeサポート・サービス時間が充当されることになる旨に、同意します。

顧客向け注記：2021年9月27日以降にお客様から提出されたACS Architectサポート・サービス注文に対しては下記第A条第2項第k号が適用されない旨について、お客様は、本書により了承します。

A. ACS Architectサポート・サービスの内容

1. ACSレビュー

直下の第A条第2項（ACSサポート・サービス）に記載のACS Architectサポート・サービスの実施のためのお客様の注文に記載されたサービス時間に加えて、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteインスタンスについて、ACS Architectサポート・サービスの開始からACSレビュー期間内にACSレビューを行うとともに、その後においてはお客様の注文の有効期間中に年1回の頻度でACSレビューを行うものとします。なお、各ACSレビューの実施に必要な時間数の決定は、オラクルの裁量のみによるものとしますが、いかなる場合も、オラクルは、ACSレビュー期間中、月ごとに50時間を超えて追加時間を付与することはありません。

Oracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による当初購入後の最初の12か月内にお客様がACS Architectサポート・サービスを購入した場合、ACSレビュー時間数は、下記第A条第2項に概説されているACS Architectサポート・サービスのいずれについても、使用することができます。ACS Architectサポート・サービスについてのお客様の注文を対象とするACSレビュー時間数は、次のいずれか早い時点で失効するものとします。(i) NetSuite ACS Architectサポート・サービスについてのお客様の注文の後12か月、または (ii) お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスの期間満了または終了。

2. ACS Architectサポート・サービス

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに係る以下のACS Architectサポート・サービスのいずれについても、お客様の注文にて特定された月ごとの時間数を上限としてACSサービス時間をお客様に提供します。

- a. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 2. Oracle NetSuite Ecommerceのウェブサイトおよび販売時点管理。
- b. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
- c. アプリケーションの使用および構成に関するガイダンスを提供すること。
- d. 以下のいずれかにより構成されるリリース管理サポートにおいて支援を提供すること。
 1. お客様のOracle NetSuiteインスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けを提供すること。
 2. お客様において活用可能な追加的機能に関するガイダンス。
 3. 対象となるリリースに照らしてのお客様のOracle NetSuiteインスタンスのパフォーマンス・テスト、スケーラビリティ・テストおよび回帰テスト。
- e. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. KPIの四半期レポート。
 2. パフォーマンスまたはスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。

3. 開発、統合、データ・インポート、テストおよびリリースに関する活動をサポートするためのお客様のOracle NetSuiteインスタンスの管理、維持および変更。
- f. 以下のいずれかの支援により構成される最適化および維持に関するガイダンスおよび実行を提供すること。
1. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
 2. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 3. データ・インポート活動。
- g. プラットフォームおよびシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるものを、提供すること。
1. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション環境におけるオラクルの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理およびデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
 2. お客様と連携することにより、Oracle NetSuiteクラウド・サービス製品リリースの影響として予想されるものの特定作業を支援すること。
 3. 開発、テストおよびリリース活動をサポートするお客様のOracle NetSuiteインスタンスのサポート、維持および管理のための戦略を提示すること。
 4. 開発環境、テスト環境および本番環境の間における移行を実施すること。
- h. 以下のいずれかの支援で構成されるウェブサイト保守を提供すること。
1. 新たなeコマース機能の作成。
 2. ウェブサイト・インスタンスのアップデートの実施。
 3. ウェブ・ストア・スクリプトの提供。
 4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウトの提供。
 5. パフォーマンス関連の支援の提供。
 6. SEOレビューの提供。
 7. KPIレビューの提供。
 8. 設計レビューの提供。
- i. お客様のNSEウェブサイト・インスタンスに関するKPIのローリング累積分析を反映させたウェブサイト分析レポートを作成すること。これには、以下が含まれます。
1. トラフィック。
 2. トランザクション。
 3. 収益。
 4. コンバージョン率。
- j. ページ読み込み時間についてのお客様のウェブサイトのパフォーマンスを記載したパフォーマンス・レポートを提出すること。このレポートの対象となるウェブサイトのページは、以下のとおりです。
1. ホームページ。
 2. 検索。
 3. カテゴリー。
 4. 品目（製品詳細ページ）。
 5. 購入手続に進む。
 6. ログイン。
- k. 以下に掲げられている1つまたは複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件として、オラクルは、18時間を上限として追加のACSオンボーディングを提供するものとします。ACSオンボーディング時間は、以下のOracle

NetSuiteクラウド・サービスの購入から12か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。

1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。

- l. お客様の注文の有効期間中にお客様が購入した NetSuite ACS Architect サポート・サービスの数量が1を超える場合、購入された追加の数量ごとに、オラクルは、承認済みのアドオン・モジュールのアクティベーションのため、40 サービス時間を上限として追加のサービス時間をお客様に提供します。ただし、アクティベーション・サービスについて、お客様によりリクエストがなされるとともにオラクルにより書面で承認されることが、条件となります。
- m. Oracle NetSuiteクラウド・サービスについてお客様により提出されたサポート関連ケースについて全体的な調整および管理を提供するために指定サポート・チームを割り当てること。
- n. 最適化および維持に関するガイダンスを提供するために指定された最適化チームを割り当てること。
- o. オラクルは、上記のACS Architectサポート・サービスに関しお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整および管理ならびに当該要員による業務執行を担当するオラクル・カスタマー・サクセス・マネージャーを割り当てるものとします。ただし、上記のACS Architectサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストが推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）としての80サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACS Architectサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Architectサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Architectサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様の注文に基づくACS Architectサポート・サービスの開始までに別個の契約においてOracle NetSuiteクラウド・サービスおよびNetSuite Supportを取得したうえで、ACS Architectサポート・サービスを対象とするお客様における該当の注文に基づき提供されるACS Architectサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスおよびNetSuite Supportを維持すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってACS Architectサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. ACS Architectサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。

- d. オラクルによるアクセスが可能な本番環境および共有開発環境をACS Architectサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- f. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
- g. UATについて責任を負うこと。
- h. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
- i. オラクルによるACS Architectサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
- j. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Architectサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
- k. ACS Architectサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
- l. 必要とされる第三者サービスについてのアクセスおよび使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含まれますがこれに限定されません）を遵守すること。
- m. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じサードパーティ製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、ウェブサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。
- n. 上記のACS Architectサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のウェブサイト統合される一切のイメージ（製品項目、出荷品目、情報項目およびカテゴリーも含まれます）、資料その他のコンテンツを提供するとともに、かかるイメージ、資料およびコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。
- o. 上記の「サポート・サービスの内容」に記載されているACSレビューの実施のためにオラクルにとって必要な時間数が、お客様の注文に示されている月について割り当てられたサービス時間の総数を超えた場合、お客様は、当該ACSレビューを完了させるためにオラクルにとって必要な延長時間（定義は後述）を購入するものとします。

2. プロジェクトの前提条件

- a. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス/開発環境において構成、開発および/またはテストを伴うACS Architectサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
- b. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがACS Architectサポート・サービス

- の範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- c. オラクルによる別段の同意がない限り、ACS Architectサポート・サービス（ACS レビューも含まれます）のいずれも、リモートで実施されます。オンサイト活動については、第C条に示されている追加の出張費が生じることになります。
 - d. いずれのACS Architectサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われず。
 - e. いかなるイネーブルメント・コンテンツの設計、開発、提供および交付も、英語にて、またはオラクルによりその単独の裁量で提示された他の言語がある場合においては当該言語にて、実施されます。
 - f. お客様は、Oracle NetSuiteのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
 - g. 第A条第2項第a号（「ACS Architectサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日/週7日/1日24時間体制で利用できます。
 - h. 上記のACS Architectサポート・サービスは、これに対応するブラウザに限定されます。対応ブラウザについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザ」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはACS Architectサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
 - i. オラクルは、モバイルウェブサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOSおよびAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
 - j. 上記第A条（ACS Architectサポート・サービスの内容）に記載のACS Architectサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよびOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。

C. 費用

お客様の注文に記載の料金に加えて、お客様は、オンサイト型の ACS Architect サポート・サービスの提供に関する出張費および実費をオラクルに支払う旨について、同意します。本書に基づく月次請求の対象となる費用のいずれについても、その支払期限は、お客様の注文における支払条件のとおりとします。

D. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている月ごとの許容サービス時間数の上限値（当該月について購入された一切の延長サービス時間も含まれます）については、お客様において当該月内に使用する必要があります。ACS Architectサポート・サービスのうち当該月内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービスもしくは別サービスを対象とするクレジットを受けることもできません。

また、上記第A条第1項に記載のACSレビューについて、ACSレビューの実施の完了のために不必要であるとオラクルによりみなされた一切の時間数は、自動的に無効となるものとし、返金を受ける権利、および追加または別個のサービスに対するクレジットを受ける権利のいずれも、お客様に付与されることはありません。

E. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの月についてであれお客様の注文にて示された月ごとのACS Architectサポート・サービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとし、オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとし、

F. 窓口主担当者

お客様は、ACS Architectサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名および窓口副担当者3名を指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES

NetSuite ACS Monitor Extended Service

A. ACS Monitor Extended Serviceの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、NetSuite ACS Monitorサービスについての第A条第2項（ACS Monitorサポート・サービス）に記載されたACS Monitorサポート・サービスのいずれかに充当するため、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの契約数としてのACS Monitor Extended Service時間をお客様に提供します。ACS Monitor Extended Serviceについては、NetSuite ACS Monitorを対象とする有効な注文をお客様が有することが必要であるものとし、このACS Monitor Extended Serviceに基づき提供される時間数は、お客様により注文されたNetSuite ACS Monitorサポート・サービスを補足するものであって、NetSuite ACS Monitorを対象とするお客様の注文に基づきかつその規定内容に従って設定された各四半期の終了と同時に終了するものとします。

B. その他の条件

上記第A条（ACS Monitor Extended Serviceの内容）に記載の場合を除き、お客様は、NetSuite ACS Monitorについてのお客様の注文に記載されている一切の条件があたかも本書に完全に記載されているかのごとくNetSuite ACS Monitor Extended Serviceについてのお客様の注文に対する同意が本書によりなされたものとみなされる旨に、同意します。これには、第B条（お客様の義務および前提条件）、第C条（サポート・サービスの未使用分）、第D条（延長時間）および第E条（窓口主担当者）も含まれます。次の定めについては、あたかも第B条（お客様の義務および前提条件）に追加されたかのごとく、NetSuite ACS Monitor Extended Serviceを対象とするお客様の注文に限っての追加的な義務として取り扱われるものとします。すなわち、NetSuite ACS Monitorを対象とするお客様の注文については、お客様の注文に基づくACS Monitor Extended Serviceの開始前にお客様による提出およびオラクルによる受諾が必要であるものとし、お客様は、NetSuite ACS Monitor Extended Serviceを対象とするお客様の注文の有効期間にわたりNetSuite ACS Monitorを対象とするお客様の注文を維持するものとします。

NetSuite ACS Optimize Extended Service

A. ACS Optimize Extended Serviceの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、NetSuite ACS Optimizeサービスについての第A条第2項（ACS Optimizeサポート・サービス）に記載されたACS Optimizeサポート・サービスのいずれかに充当するため、お客様の注文にて特定された月ごとの契約数としてのACS Optimize Extended Service時間をお客様に提供します。ACS Optimize Extended Serviceについては、NetSuite ACS Optimizeを対象とする有効な注文をお客様が有することが必要であるものとし、このACS Optimize Extended Serviceに基づき提供される時間数は、お客様により注文されたNetSuite ACS Optimizeについてのお客様の注文に基づき提供される月ごとのNetSuite ACS Optimizeサポート・サービス時間数を補足するものであって、NetSuite ACS Optimizeを対象とするお客様の注文に基づきかつその規定内容に従って設定された各月の終了と同時に終了するものとします。

B. その他の条件

上記第A条（ACS Optimize Extended Serviceの内容）に記載の場合を除き、お客様は、NetSuite ACS Optimizeについてのお客様の注文に記載されている一切の条件があたかも本書に完全に記載されて

いるかのごとく NetSuite ACS Optimize Extended Service についてのお客様の注文に対する同意が本書によりなされたものとみなされる旨に、同意します。これには、第B条（お客様の義務および前提条件）、第C条（サポート・サービスの未使用分）、第D条（延長時間）および第E条（窓口主担当者）も含まれます。次の定めについては、あたかも第B条（お客様の義務および前提条件）に追加されたかのごとく、NetSuite ACS Optimize Extended Service を対象とするお客様の注文に限っての追加的な義務として取り扱われるものとします。すなわち、NetSuite ACS Optimize を対象とするお客様の注文については、お客様の注文に基づく ACS Optimize Extended Service の開始前にお客様による提出およびオラクルによる受諾が必要であるものとし、お客様は、NetSuite ACS Optimize Extended Service を対象とするお客様の注文の有効期間にわたり NetSuite ACS Optimize を対象とするお客様の注文を維持するものとします。

NetSuite ACS Architect Extended Service

A. ACS Architect Extended Service の説明

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、NetSuite ACS Architect サービスについての第A条第2項（ACS Architect サポート・サービス）に記載された ACS Architect サポート・サービスのいずれかに充当するため、お客様の注文にて特定された月ごとの契約数としての ACS Architect Extended Service 時間をお客様に提供します。ACS Architect Extended Service については、NetSuite ACS Architect を対象とする有効な注文をお客様が有することが必要であるものとし、この ACS Optimize Extended Service に基づき提供される時間数は、お客様により注文された NetSuite ACS Architect についてのお客様の注文に基づき提供される月ごとの NetSuite ACS Architect サポート・サービス時間数を補足するものであって、NetSuite ACS Architect を対象とするお客様の注文に基づきかつその規定内容に従って設定された各月の終了と同時に終了するものとします。

B. その他の条件

上記第A条（ACS Architect Extended Service の内容）に記載の場合を除き、お客様は、NetSuite ACS Architect についてのお客様の注文に記載されている一切の条件があたかも本書に完全に記載されているかのごとく NetSuite ACS Architect Extended Service についてのお客様の注文に対する同意が本書によりなされたものとみなされる旨に、同意します。これには、第B条（お客様の義務および前提条件）、第C条（サポート・サービスの未使用分）、第D条（延長時間）および第E条（窓口主担当者）も含まれます。次の定めについては、あたかも第B条（お客様の義務および前提条件）に追加されたかのごとく、NetSuite ACS Architect Extended Service を対象とするお客様の注文に限っての追加的な義務として取り扱われるものとします。すなわち、NetSuite ACS Architect を対象とするお客様の注文については、お客様の注文に基づく ACS Architect Extended Service の開始前にお客様による提出およびオラクルによる受諾が必要であるものとし、お客様は、NetSuite ACS Architect Extended Service を対象とするお客様の注文の有効期間にわたり NetSuite ACS Architect を対象とするお客様の注文を維持するものとします。

SERVICE DESCRIPTIONS – PARTNER SUPPORT SERVICES

NetSuite Advanced Partner Support

本 *Service Description* は、2022 年 7 月 15 日以降に当該対象サービスを購入するお客様に対して適用されます。お客様が 2022 年 7 月 15 日より前に対象サービスを購入した場合には、本書の「*Service Descriptions – 廃番済み ACS サービス*」欄に記載の *NetSuite Advanced Partner Support Service Description* が適用されます。

A. サポート・サービスの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様の顧客の Oracle NetSuite クラウド・サービス、Oracle NetSuite SuiteCommerce ウェブサイト・インスタンスまたは Oracle NetSuite Point-of-Sale モジュール（以下「Oracle NetSuite クラウド・サービス」といいます）に関係する以下のサポート・サービスのいずれかについてお客様を支援するため、お客様の注文にて特定された四半期（3 か月により構成される各四半期）ごとの APS サービス時間数を、Oracle NetSuite クラウド・サービスのサードパーティ実装者としてのお客様に提供します。かかるサポート・サービスは、お客様の顧客のための Oracle NetSuite クラウド・サービスの導入についてのお客様向けのガイドとしての目的のみに限り、お客様に提供されるものです。

- 以下のいずれかについてお客様の顧客に生じた問題を是正するためのガイダンス。
 - Oracle NetSuite SuiteCloud のワークフロー、スクリプトおよび統合。
 - Oracle NetSuite Ecommerce のウェブサイトおよび販売時点管理。
- 開発活動に関するガイダンス。
- アプリケーションの使用および構成に関するガイダンス。
- パフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンス。
- 以下のリリース管理活動のいずれかに関するガイダンス。
 - 来るべきリリースに関する助言。これには、Proactive Feature Change Notifications も含まれます。
 - 対象となるリリースに照らしてのお客様の顧客の Oracle NetSuite クラウド・サービス・インスタンスの回帰テストに関する助言。
- 最適化および維持についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
 - お客様の顧客の業務プロセス・フロー。
 - 統合。
 - データ・インポート活動。
- プラットフォームおよびシステム・アーキテクチャーについてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
 - マルチベンダー・ビジネス・ソリューション環境における Oracle NetSuite の役割を定義すること。これには、マスター・データ管理およびデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
 - 適切な開発活動、テスト活動およびリリース活動のサポート、維持および管理のための戦略の提示。
- ウェブサイトの保守についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
 - 新たな e コマース機能の導入。
 - ウェブサイト・インスタンスのアップデート。
 - ウェブ・ストア・スクリプト。
 - ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウト。
 - パフォーマンス関連の支援。

f. SEOレビュー。

9. APSの調達ユニット数が1を超える場合、本第A条に記載されたサポート・サービスの全体的な調整および管理を担当する者としてオラクル・パートナー・エンゲージメント・マネージャー（以下「エンゲージメント・マネージャー」といいます）が割り当てられることとなります。ただし、上記のサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルが単独裁量によるものとします）としての15サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様へのいかなるサポート・サービスの提供にも先立ち、お客様の顧客が別途の注文に基づきOracle NetSuiteクラウド・サービスを確実に取得するとともにお客様への当該サポート・サービスの提供期間にわたり中断なく当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持する旨を、確認すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. オラクルによるアクセスが可能な本番環境および共有開発環境をサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. 個々のいずれのOracle NetSuiteクラウド・サービスについても、サポート・サービスの手配に先立ち、製品イネーブルメントが確保可能である場合においては製品イネーブルメントを保証すべく商業上合理的な努力を払うこと。
- f. サービス実施が米国内の顧客側拠点においてオンサイトでなされることになる場合には、米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに基づき、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- g. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
- h. UATについて責任を負うこと。
- i. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。

- j. オラクルによるサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
- k. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、サポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
- l. サポート・サービスの実施に必要なお客様の顧客用システムについての閲覧専用アクセス権をオラクルに付与すること。
- m. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様の顧客のGoogleアナリティクス・アカウントへの閲覧専用のアクセス許可をオラクルに付与すること。

2. プロジェクトの前提条件

- a. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- b. いずれのサポート・サービスも、リモートで実行されます。
- c. いずれのサポート・サービスにおいても、やり取りは英語で行われます。
- d. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
- e. 上記のサポート・サービスは、これに対応するブラウザに限定されます。対応ブラウザについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザ」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様の Oracle NetSuite クラウド・サービス・インスタンス内の SuiteAnswers において確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
- f. オラクル要員は、お客様の顧客の Oracle NetSuite クラウド・サービス内において、コードの実行およびデプロイのいずれもできないとともに他の何らかの方法で顧客データに変更を加えることもできません。
- g. 上記第 A 条（サポート・サービスの内容）に記載のサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよび Oracle NetSuite ケース管理ツールとなります。

C. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長時間も含まれます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。サポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなく当該四半期にお客様において自動的に失効するものとし、お客様は、サポート・サービスの当該四半期内におけるサービス時間の未使用分について支払われた料金の未消化分に対し、返金を受ける権利、および追加または別個のサービスに適用できるクレジット

ットを受領する権利のいずれも、有しないものとします。オラクルにおいて上記「サポート・サービスの内容」に記載のサポート・サービスをお客様の注文の有効期間後にも提供するためには、当該サポート・サービスを対象とする別途の注文についてオラクルとお客様との間で合意する必要があります。

お客様の注文の有効期間の最終四半期が3か月に満たない場合、四半期分のサービス時間は、それに応じて比例計算されるものとします。

D. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

E. 窓口担当者

お客様は、サポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口担当者を指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

SERVICE DESCRIPTIONS – 廃番済み ACS サービス

NetSuite ACS Platform

A. サポート・サービスの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスに関係する以下のACSサポート・サービスのいずれかについてお客様を支援するため、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとの時間数を上限としてACSサービス時間をお客様に提供します。

1. ワークフロー、スクリプトおよび統合においてお客様が遭遇した技術的なパフォーマンス上の問題に対処するためのガイダンスを提供すること。
2. 以下についての技術的なパフォーマンス上の問題のみに対処するための支援を提供すること。
 - a. お客様の既存の構成（SuiteBuilder）に対する変更の実施。
 - b. お客様の既存のワークフロー（SuiteFlow）に対する変更の実施。
 - c. お客様の既存のスクリプト（SuiteScript）に対する変更の実施。
 - d. お客様の既存のウェブ・サービス（SuiteTalk）に対する変更の実施。
3. 以下のいずれかにより構成されるリリース管理サポートにおいて支援を提供すること。
 - a. パフォーマンス上の影響を及ぼし得る今後のリリースについての認識付けを行うこと。
 - b. リクエストがあった場合に、お客様において活用可能なリリース内の追加機能に関するガイダンスを提供すること。
 - c. 対象となるリリースに照らしてのパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するテストを提供すること。
4. 以下のいずれかについてパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンスを提供すること。
 - a. 開発活動。
 - b. アプリケーションの使用および機能。
 - c. 変更の推奨。
 - d. テストおよびリリース活動。
 - e. 統合。
 - f. データ・インポート活動。
5. プラットフォームおよびシステム・アーキテクチャーに関するガイダンスであって以下のいずれかに関するものを、提供すること。
 - a. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション環境におけるオラクルの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理およびデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
 - b. お客様と連携することにより、Oracle NetSuiteクラウド・サービス製品リリースの影響として予想されるものの特定作業を支援すること。
 - c. 開発活動、テスト活動およびリリース活動の維持および管理のための戦略を提示すること。
 - d. 開発環境、テスト環境および本番環境の間における移行を実施すること。
6. Oracle NetSuiteクラウド・サービスについてお客様により提出されたサポート関連ケースについて全体的な調整および管理を提供するために指定サポート・チームを割り当てること。

7. オラクルは、上記のACSサポート・サービスに関しお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整および管理と当該要員による業務執行とを担当するオラクル指名プラットフォーム・チームおよびプラットフォーム・サクセス・マネージャーを割り当てるものとします。ただし、上記のACSサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストが推定所要時間（その決定はオラクルの単独裁量によるものとします）としての80サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACSサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACSサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACSサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様の注文に基づくACSサポート・サービスの開始までに別個の契約において Oracle NetSuiteクラウド・サービスおよびNetSuite Supportを取得したうえで、ACSサポート・サービスを対象とするお客様における該当の注文に基づき提供されるACSサポート・サービスの期間にわたり当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスおよびNetSuite Supportを維持すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってACSサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. ACSサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. オラクルによるアクセスが可能な本番環境および共有開発環境をACSサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. 米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- f. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
- g. UATについて責任を負うこと。
- h. オラクルにより推奨された一切の変更が確実に実装されるようにする責任を負うこと。
- i. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
- j. オラクルによるACSサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。

- k. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACSサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている月ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
- l. ACSサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
- m. 必要とされる第三者サービスについてのアクセスおよび使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。

2. プロジェクトの前提条件

- a. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス/開発環境において構成、開発および/またはテストを伴うACSサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
- b. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがACSサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- c. いずれのACSサポート・サービスも、リモートで実行されます。
- d. いずれのACSサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
- e. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
- f. 上記のACSサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザーまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはACSサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
- g. オラクルは、モバイル・ウェブサイト向けのレスポンシブ・デザイン技術を用います。レスポンシブ・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOSおよびAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
- h. 上記第A条（サポート・サービスの内容）に記載のACSサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよびOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
- i. お客様の注文の有効期間の最終四半期が3か月に満たない場合、当該最終四半期における四半期分のサービス時間は、オラクルにより比例計算されるものとします。

C. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文にて指定された四半期ごとの許容サービス時間数の上限値については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACSサポート・サービスまたはサービス時間のうち当該四半期内にお客様により使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要

することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービスもしくは別サービスを対象とするクレジットを受けることもできません。

D. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの月についてであれお客様の注文にて示された月ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

E. 窓口主担当者

お客様は、ACSサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者を、4名を超えない範囲で指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。

NetSuite ACS Advise

本Service Descriptionは、2022年7月15日より前に当該対象サービスを購入したお客様に対して適用されます。

顧客向け注記：2021年9月27日以降にお客様から提出されたACSサポート・サービス注文に対しては下記第A条第2項第h号が適用されない旨について、お客様は、本書により了承します。

A. サポート・サービスの内容

1. ACSサポート・サービス

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとのサポート・サービス時間数をお客様に提供するものとし、当該時間数は、お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービスに関係する以下のACS Adviseサポート・サービスに適用できるものとしします。

- a. 以下のいずれかについてお客様に生じた問題を是正すること。
 1. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 2. Oracle NetSuite Ecommerceのウェブサイトおよび販売時点管理。
- b. 開発活動に関するガイダンスを提供すること。
- c. アプリケーションの使用および構成に関するガイダンスを提供すること。
- d. お客様のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスに影響を及ぼし得る今後のリリースについての意識付けにより構成されるリリース管理サポートの支援を提供すること。
- e. 以下のいずれかの支援により構成されるパフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. KPIの四半期レポート。
 2. パフォーマンスまたはスケーラビリティの領域における変更を推奨すること。
- f. 以下のいずれかの支援により構成される最適化および維持に関するガイダンスおよび実行を提供すること。
 1. お客様の業務プロセス・フローの変更の実施。
 2. リクエストの対象である統合の実施。
 3. データ・インポート活動。
- g. 以下のいずれかの支援で構成されるウェブサイト保守を提供すること。
 1. 新たなeコマース機能の作成。
 2. ウェブサイト・インスタンスのアップデートの実施。
 3. ウェブ・ストア・スクリプトを提供すること。
 4. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウトを提供すること。
 5. パフォーマンス関連の支援を提供すること。
 6. SEOレビューを提供すること。
 7. KPIレビューを提供すること。
 8. 設計レビューを提供すること。
- h. 以下に掲げられている1つまたは複数のOracle NetSuiteクラウド・サービスのお客様による購入を条件とし、かつ18時間を上限として、ACSオンボーディングを提供すること。これは、ACS Adviseサポート・サービス時間とは別に提供されることとなります。
 1. ACSオンボーディング時間は、以下のOracle NetSuiteクラウド・サービスの購入から6か月以内にお客様において使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。

- 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. ACS オンボーディング時間は、以下の Oracle NetSuite クラウド・サービスの購入から 12 か月以内に使用する必要があります。ただし、いかなる場合も、お客様の注文の有効期間を超えることはできません。
 - a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting。
 - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce。
- i. オラクルは、上記の ACS Advise サポート・サービスについてお客様から受けたリクエストに関係するオラクル要員についての全体的な調整および管理ならびに当該要員による業務執行を提供します。ただし、上記の ACS Advise サポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストがオラクルの単独裁量により決定された推定所要時間としての 15 サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたACS Adviseサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたACS Adviseサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるACS Adviseサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様の注文に基づくACS Adviseサポート・サービスの開始までにOracle NetSuiteクラウド・サービスを取得したうえで、ACSサポート・サービスについてのお客様における該当の注文に基づき提供されるACS Adviseサポート・サービスの期間にわたりOracle NetSuiteクラウド・サービスについての当該注文を維持すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってACS Adviseサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. ACS Adviseサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. 一切の本番環境および共有開発環境に対するオラクルによるアクセスを、ACS Adviseサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. 米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関

- する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- f. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
 - g. UATについて責任を負うこと。
 - h. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
 - i. オラクルによるACSサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
 - j. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、ACS Adviseサポート・サービスについて、その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。
 - k. ACS Adviseサポート・サービスの実施に必要なお客様のシステムについての専用ユーザー・アクセス権をオラクルに付与すること。
 - l. 必要とされる第三者サービスについてのアクセスおよび使用に関する条件（当該第三者サービスのお客様による使用に伴う一切の料金の支払いも含みますがこれに限定されません）を遵守すること。
 - m. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様のGoogleアナリティクス・アカウントへのアクセス許可をオラクルに付与することにより、必要に応じサードパーティ製APIであってオラクルの同意を得たものの利用を通じて、ウェブサイト・データの収集を円滑化するとともにお客様のGoogleアナリティクスへのオラクルによるアクセスを可能にすること。
 - n. 上記のACS Adviseサポート・サービスの一部としてオラクルによりお客様のウェブサイト統合される一切のイメージ（製品項目、出荷品目、情報項目およびカテゴリも含まれます）、資料その他のコンテンツを提供するとともに、かかるイメージ、資料およびコンテンツのいずれについても一切の適切なライセンスを取得すること。

2. プロジェクトの前提条件

- a. オラクルは、本番インスタンスへの適用前にサンドボックス/開発環境において構成、開発および/またはテストを伴うACS Adviseサポート・サービスを実施する必要があるか否かについて、単独で判断するものとします。
- b. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがACS Adviseサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- c. いずれのACS Adviseサポート・サービスも、リモートで実施されます。
- d. いずれのACS Adviseサポート・サービスにおけるやり取りも、英語で行われます。
- e. Oracle NetSuiteコンサルタントに対し標準現地国就労時間の範囲外での作業が求められることはないものとします。
- f. 第A条第2項第a号（「ACS Adviseサポート・サービス」の下）に記載の修復サービスは、1年365日/週7日/1日24時間体制で利用できます。
- g. 上記のACS Adviseサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすること

により、お客様のOracle NetSuiteインスタンス内のSuiteAnswersにおいて確認できません。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはACS Adviseサポート・サービスの実施を拒否できるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。

- h. オラクルは、モバイル・ウェブサイト向けのレスポンス・デザイン技術を用います。レスポンス・デザインは、現時点で普及している商用タブレット（iOSおよびAndroid）であって標準的な画面比のものに限り、適用されます。
- i. 上記第A条（サポート・サービスの内容）に記載のACS Adviseサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよびOracle NetSuiteケース管理ツールとなります。
- j. お客様の注文の有効期間の最終四半期が3か月に満たない場合、当該最終四半期における四半期分のサービス時間は、オラクルにより比例計算されるものとします。

C. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長サービス時間も含まれます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。ACS Adviseサポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなくお客様において自動的に失効するものとします。お客様は、返金を受けることができず、追加サービスもしくは別サービスを対象とするクレジットを受けることもできません。

D. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

E. 窓口主担当者

お客様は、お客様へのACS Adviseサポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者1名および窓口副担当者1名のみを指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、オラクルと当該窓口担当者のいずれとの間におけるやり取りおよび連携にもサービス時間が充当されることになる旨に、同意します。

NetSuite Advanced Partner Support

本 Service Description は、2022 年 7 月 15 日より前に当該対象サービスを購入したお客様に対して適用されます。

A. サポート・サービスの内容

お客様の注文の有効期間中、オラクルは、お客様の顧客の Oracle NetSuiteクラウド・サービス、Oracle NetSuite SuiteCommerceウェブサイト・インスタンスまたはOracle NetSuite Point-of-Saleモジュール（以下「Oracle NetSuiteクラウド・サービス」といいます）に関係する以下のサポート・サービスのいずれかについてお客様を支援するため、お客様の注文にて特定された四半期（3か月により構成される各四半期）ごとのAPSサービス時間数を、Oracle NetSuiteクラウド・サービスのサードパーティ実装者としてのお客様に提供します。かかるサポート・サービスは、お客様の顧客のためのOracle NetSuiteクラウド・サービスの導入についてのお客様向けのガイドとしての目的のみに限り、お客様に提供されるものです。

1. 以下のいずれかについてお客様の顧客に生じた問題を是正するためのガイダンス。
 - a. Oracle NetSuite SuiteCloudのワークフロー、スクリプトおよび統合。
 - b. Oracle NetSuite Ecommerceのウェブサイトおよび販売時点管理。
2. 開発活動に関するガイダンス。
3. アプリケーションの使用および構成に関するガイダンス。
4. パフォーマンスおよびスケーラビリティに関するガイダンス。
5. 以下のリリース管理活動のいずれかに関するガイダンス。
 - a. 来るべきリリースに関する助言。これには、Proactive Feature Change Notificationsも含まれます。
 - b. 対象となるリリースに照らしてのお客様の顧客のOracle NetSuiteクラウド・サービス・インスタンスの回帰テストに関する助言。
6. 最適化および維持についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
 - a. お客様の顧客の業務プロセス・フロー。
 - b. 統合。
 - c. データ・インポート活動。
7. プラットフォームおよびシステム・アーキテクチャーについてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
 - a. マルチベンダー・ビジネス・ソリューション環境におけるOracle NetSuiteの役割を定義すること。これには、マスター・データ管理およびデータ・トランザクション・アーキテクチャーも含まれます。
 - b. 適切な開発活動、テスト活動およびリリース活動のサポート、維持および管理のための戦略の提示。
8. ウェブサイトの保守についてのガイダンスであって以下のいずれかの支援により構成されることのあるもの。
 - a. 新たなeコマース機能の導入。
 - b. ウェブサイト・インスタンスのアップデート。
 - c. ウェブ・ストア・スクリプト。
 - d. ランディング・ページその他の新たなページ、テンプレートまたはレイアウト。
 - e. パフォーマンス関連の支援。
 - f. SEOレビュー。

9. 本第A条に記載されたサポート・サービスの全体的な調整および管理を担当するオラクル・パートナー・エンゲージメント・マネージャー（以下「エンゲージメント・マネージャー」といいます）の割当て。ただし、上記のサポート・サービスについてのお客様からの個別リクエストの推定所要時間（その決定はオラクルが単独裁量によるものとします）としての15サービス時間を超える場合、当該個別リクエストは、お客様の注文に基づくオラクルによるサービス提供の対象とはみなされないものとします。

B. お客様の義務およびプロジェクトの前提条件

お客様は、お客様の役員、代理人および従業員からの支援および協力のほか完全かつ正確な情報およびデータ（総称して以下単に「協力」といいます）が適時にお客様により提供されるとともにこれらにアクセスできる状態にあることが、お客様の注文に記載されたサポート・サービスの実施のための不可欠の要素である旨について、了承しているものとします。オラクルは、お客様による十分な協力を得られなかったことに起因して生じたサポート・サービスの実施におけるいかなる不備についても、責任を負いません。

お客様は、オラクルによるサポート・サービスの実施の能力がお客様による以下の「お客様の義務」および「プロジェクトの前提条件」の履行状況により左右されるものである旨を、了承します。

1. お客様の義務

- a. お客様へのいかなるサポート・サービスの提供にも先立ち、お客様の顧客が別途の注文に基づきOracle NetSuiteクラウド・サービスを確実に取得するとともにお客様への当該サポート・サービスの提供期間にわたり中断なく当該Oracle NetSuiteクラウド・サービスを維持する旨を、確認すること。
- b. 関連の職能部門、技術部門および事業部門の要員であってサポート・サービスの実施をサポートするための十分な技能および知識を有する者への十分なアクセス手段をオラクルに提供すること。
- c. サポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要とされる一切の通知および同意取得を行うこと。
- d. オラクルによるアクセスが可能な本番環境および共有開発環境をサポート・サービスの実施のためにオラクルにとって必要な範囲に限定すること。
- e. 個々のいずれのOracle NetSuiteクラウド・サービスについても、サポート・サービスの手配に先立ち、製品イネーブルメントが確保可能である場合においては製品イネーブルメントを保証すべく商業上合理的な努力を払うこと。
- f. 米国労働省規則（20 CFR 655.734）にて義務付けられているところに従い、お客様は、オラクルのH-1B（専門職ビザ）従業員の現場到着に先立って当該従業員に関する告知文をサービス実施場所に掲示することをオラクルに許可するものとします。
- g. オラクルが必要とするサンドボックスおよび/または開発インスタンスについて、責任を負うこと。
- h. UATについて責任を負うこと。
- i. お客様の組織上の改革可能性およびコミュニケーション活動について責任を負うこと。
- j. オラクルによるサポート・サービスの提供状況、オラクルの要員またはオラクルの提供物のいずれについてであれ、撮影および記録のいずれも行わないこと。
- k. 予定されたミーティングのすべてに出席すべく商業上合理的な努力を払うこと。ミーティングのキャンセルを繰り返した場合には、サポート・サービスについて、

その遅延が生じるか、またはその実施のために割り当てられている四半期ごとのサービス時間の上限の非効率的な使用が生じるおそれがあります。

- l. サポート・サービスの実施に必要なお客様の顧客用システムについての閲覧専用アクセス権をオラクルに付与すること。
- m. 必要に応じてGoogleアナリティクスのアカウントを調達するとともに、お客様の顧客のGoogleアナリティクス・アカウントへの閲覧専用のアクセス許可をオラクルに付与すること。

2. プロジェクトの前提条件

- a. 当該サービス・リクエストの履行完了によりお客様のシステムにとって潜在的に不都合な結果に至るおそれがあるとの判断をオラクルがその単独の裁量により下した場合、または当該サービス・リクエストがサポート・サービスの範囲外である場合には、オラクルは、当該サービス・リクエストを拒絶および却下する権利を留保します。
- b. いずれのサポート・サービスも、リモートで実行されます。
- c. いずれのサポート・サービスにおいても、やり取りは英語で行われます。
- d. お客様は、オラクルのコンサルタントに対し、標準現地国就労時間の範囲外での作業を求めないものとします。
- e. 上記のサポート・サービスは、これに対応するブラウザーに限定されます。対応ブラウザーについての最新の公開リストは、検索ツール内で「対応ブラウザー」を検索したうえで検索結果として表示された文書をクリックすることにより、お客様の Oracle NetSuite クラウド・サービス・インスタンス内の SuiteAnswers において確認できます。上記にかかわらず、オラクルは、その単独の裁量により、脆弱性があるかまたは他の何らかの態様で適切なセキュリティが欠けていると自らが判断した対応ウェブ・ブラウザーまたはモバイル・デバイス・オペレーティング・システムのいずれにおいても、サポート終了とするか、またはサポート・サービスの実施を拒否することができるものとし、また、この場合においては、可能な限り速やかに、かかる判断についてお客様に連絡するものとします。
- f. オラクル要員は、お客様の顧客の Oracle NetSuite クラウド・サービス内において、コードの実行およびデプロイのいずれもできないとともに他の何らかの方法で顧客データに変更を加えることもできません。
- g. 上記第 A 条（サポート・サービスの内容）に記載のサポート・サービスの一部として記載されているミーティングの外におけるお客様とオラクルとのやり取りの主要な手段は、電子メールおよび Oracle NetSuite ケース管理ツールとなります。

C. サポート・サービスの未使用分

お客様の注文に示されている四半期ごとの許容サービス時間数の上限値（当該四半期について購入された一切の延長時間も含まれます）については、お客様において当該四半期内に使用する必要があります。サポート・サービスのうち当該四半期内に使用されなかった一切の部分は、いずれの当事者による追加的措置も要することなく当該四半期にお客様において自動的に失効するものとし、お客様は、サポート・サービスの当該四半期内におけるサービス時間の未使用分について支払われた料金の未消化分に対し、返金を受ける権利、および追加または別個のサービスに適用できるクレジットを受領する権利のいずれも、有しないものとします。オラクルにおいて上記「サポート・サービスの内容」に記載のサポート・サービスをお客様の注文の有効期間後にも提供するためには、当該サポート・サービスを対象とする別途の注文についてオラクルとお客様との間で合意する必要があります。

お客様の注文の有効期間の最終四半期が 3 か月に満たない場合、四半期分のサービス時間は、それに応じて比例計算されるものとします。

D. 延長時間

お客様の注文の有効期間中、両当事者は、いずれの四半期についてであれお客様の注文にて示された四半期ごとのサービス時間数の引上げを、書面で合意できるものとします。オラクルは、お客様の注文に定められた延長時間単価にて、一切の当該延長時間についてお客様に請求を行うものとします。

E. 窓口主担当者

お客様は、サポート・サービスの効率的提供の促進のためにオラクルと連携することとなる窓口主担当者を指名する旨に、同意します。お客様から権限および指名を受けた追加の窓口担当者も、オラクルと連絡を取ることができるものとし、お客様は、かかる窓口担当者のいずれによってもサービス時間が使用されることになる旨に、同意します。