

## 主要服务条款

**注意！以下条款和条件（“服务条款”）将在订购服务协议签署后对客户产生法律约束力。客户在签署订购服务协议之前，应仔细阅读以下服务条款。**

**节标题和编号。**本文件中的部分节可能已被重命名和/或重新编号，这样做的目的只是为了方便查阅，并且此类重命名和/或重新编号不影响协议的有效性、结构或解释。订购服务协议中对本文件下任何节名称或编号的引用应被视为对本文件中已确定或相应条款的引用，应根据适用法律，最大限度地实现此类条款的合理意图和目标。

本服务条款中未另行定义之粗体术语的含义应与其在订购服务协议中的含义相同。

### 1. 定义。

**“高级客户支持”**是一项可订购的托管服务。高级客户支持由 Oracle 有偿提供，旨在协助客户使用服务或远程软件服务的特定组件。

**“远程软件服务”**统指 NetSuite online business application suite（以及购买的任何可选模块），包括但不限于 SuiteCloud 技术（**“NetSuite 服务”**）以及适用的用户指南中描述的 SuiteProjects Pro online Professional Services Automation application suite（以及购买的任何可选模块）（**“SuiteProjects Pro 服务”**），此类服务是客户通过报价单/订购文件以及任何后续报价单/订购文件不时从甲骨文中国购买的，包括相关的离线组件，但不包括第三方应用程序、支持服务和专业服务。为避免歧义，协议中任何提及“服务”或“订购服务”之处均指此处定义的远程软件服务。甲骨文中国分销给客户的远程软件服务将由 Oracle 境外公司和/或其分包商按照本协议的条款和条件履行。

**“客户数据”**是指由客户或客户的任何用户提供的、存储在远程软件服务中、在远程软件服务中运行或通过远程软件服务运行的任何格式的所有软件、数据（包括个人数据）、文本、图片、音频、视频、照片、非 Oracle 或第三方应用程序以及其他内容和材料。本协议项下提供的远程软件服务、Oracle 软件、其他 Oracle 产品和服务、Oracle 知识产权以及上述各项的衍生品均不在术语“客户数据”的含义范围内。客户数据包括由于客户使用远程软件服务或任何 Oracle 提供的工具而由客户带到远程软件服务中的任何第三方内容。

**“交付物”**是指 Oracle 开发并作为专业服务的一部分交付给客户的任何内容（包括培训材料）。

**“报价单/订购文件”**是指以客户名义、由其签署，并由甲骨文中国接受的 Oracle 报价单、续订通知或订购文件，其中明确了将由 Oracle 遵照协议的条款提供的远程软件服务以及任何支持服务和/或专业服务。

**“帮助文档”**是指描述远程软件服务功能的在线英语帮助中心文档，其可能不时更新。帮助文档不包含从 Oracle 以外的第三方来源获得或衍生的、任何格式的材料、内容或信息（客户可能会通过服务、在服务中或与服务的使用相关而访问此等材料、内容或信息）。

**“Oracle NetSuite 书面材料”**统指数据处理协议、适用版本的 Oracle NetSuite 托管和支持交付政策、Oracle 服务隐私政策、URL 条款、用户指南以及客户的服务报价单/订购文件所引用或纳入的任何其他 Oracle 文件。

**“Oracle”**指甲骨文中国、Oracle 境外公司，及其中任何一家，视情形而定。

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

**“专业服务”**是指培训服务（定义见下文），以及将根据本文件条款和报价单/订购文件或 SOW（如适用）向客户提供的一般咨询、实施和/或培训服务。

**“服务”**统指远程软件服务、支持服务和专业服务。

**“SOW”**是指 Oracle 与客户之间签署的一份名为“工作说明”的单独文件，其中详细列明了 Oracle 应交付的专业服务。

**“SuiteApp”**是指使用 SuiteCloud 技术创建的用于远程软件服务的标准对象的自定义、数据、配置或修改的集合。为避免歧义，捆绑包是 SuiteApp 的一种类型。

**“SuiteApp.com”**是指与远程软件服务互操作的 Oracle 在线应用程序目录，其位于 [suiteapp.com](https://suiteapp.com) 或任何后继网站。

**“SuiteApp 市场”**是指与远程软件服务互操作的应用程序目录，位于提供可用 SuiteApp 的远程软件服务内的 SuiteApp 站点中。

**“SuiteCloud 技术”**是指 Oracle 向客户提供的技术，其可用于远程软件服务的数据或功能的自定义、自动化、导入、导出或集成，包括但不限于任何 (i) 应用程序编程接口、(ii) 扩展、(iii) 库、(iv) 工具、(v) 启用插件的接口、(vi) 示例代码以及 (vii) 文档。SuiteCloud 技术包括但不限于 SuiteBuilder、SuiteFlow、SuiteScript、SuiteScript Debugger、SuiteTalk、SuiteCloud Development Framework 和 SuiteGL。如果 Oracle 在 SuiteCloud 技术中或与 SuiteCloud 技术一起包含开源软件，则管理此类开源软件的开源许可将适用于客户对此类开源软件的访问和使用。

“支持服务”是指 (i) 根据 Oracle NetSuite 托管和支持政策（见 <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/> 或 Oracle 在适用报价单/订购文件中指明的此类其他 URL）提供的配套技术支持服务，和/或 (ii) 高级客户支持。支持服务是根据协议的条款提供的，并且可能需要按照适用的报价单/订购文件的条款收取额外费用。

“第三方应用程序”是指从 Oracle 以外的第三方来源获取或衍生的、客户可通过远程软件服务或在远程软件服务中访问，或与远程软件服务一并使用的任何格式的应用程序、集成、连接器、服务（包括实施和/或自定义）、软件、数据、文本、图片、音频、视频、照片及其他内容和材料。示例包括社交网络服务的数据源、博客帖子的 rss 订阅源、Oracle 数据市场和库、字典以及营销数据。第三方应用程序包括客户通过使用服务或 Oracle 提供的任何工具而访问或获取的、来源于第三方的材料。为明确起见，由客户或任何其他客户开发的 SuiteApp 被视为本服务条款项下的第三方应用程序，包括但不限于 [SuiteApp.com](https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/) 或 SuiteApp 市场上提供的 SuiteApp。

“培训服务”是指根据“培训服务说明”（见 <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/>）或 SOW 提供的培训服务。

“用户”是指被客户授权根据协议（定义见下文）使用远程软件服务的个人，或者在报价单/订购文件或协议的修订中另行定义、限制或限定的个人。用户包括但不限于客户的员工、顾问、承包商和代理商。

“用户指南”是指不时更新的远程软件服务的在线英语用户指南，其可通过登录 <http://www.netsuite.com> 访问（在“帮助”下），或者包括在“NetSuite 应用程序”标题下指明的 Oracle 文档中（见 <https://docs.oracle.com/en/>）。

“URL 条款”是指客户必须遵守的条款，其位于协议中引用的 URL，并在此以引用的方式纳入协议。

**2. 服务条款。** 客户认可并同意此服务条款文件，本文件与客户同 Oracle 之间签订的订购服务协议条款一起，共同约束客户对服务的访问和使用（统称为“协议”）。为避免歧义，服务条款也被视为 URL 条款。

除客户与 Oracle 之间签订的订购服务协议项下规定的权利外，客户还应拥有非排他性的、全球范围内的、有限的权利来使用 SuiteCloud 技术，以根据协议创建、存储和使用与客户使用远程软件服务相关的 SuiteApp，并与远程软件服务的其他客户共享客户开发的此类 SuiteApp。

**NetSuite OneWorld 远程软件服务。** 如果客户根据报价单/订购文件订购 NetSuite OneWorld 远程软件服务，则客户和客户的控股子公司在该报价单/订购文件或 SOW 列明的适用期限内，拥有非排他性的、全球范围内的、有限的权利，可仅为其内部业务运营使用客户根据该报价单/订购文件订购的服务。所有用户必须遵守协议和适用报价单/订购文件，并且客户对其用户遵守协议和适用报价单/订购文件负责。客户的控股子公司无权使用客户根据其他报价单/订购文件或 SOW 订购的不包括 NetSuite OneWorld 远程软件服务的服务。客户认可并同意，如果客户已订购 NetSuite OneWorld 远程软件服务，则：

- i. 客户和客户的控股子公司使用的远程软件服务总计不得超过适用报价单/订购文件中描述所订购的远程软件服务的数量和使用限制；
- ii. Oracle 将为客户配置一个环境，不会为客户的控股子公司创建额外的环境，并且客户和客户的控股子公司的所有内容（包括个人数据和客户数据）将储存在该同一环境中；
- iii. 客户和客户的控股子公司可以在该同一环境中访问、查看、使用、创建、修改、删除和传输彼此的内容（包括个人数据和客户数据）；
- iv. Oracle 将根据标准功能和管理服务并在分配给客户的同一客户支持识别符下，向客户的控股子公司提供远程软件服务；以及
- v. 客户认可并同意，数据处理协议项下的所有权利和义务，包括向 Oracle 提供指示的义务，均仅由客户行使并履行。尽管有上述规定，客户进一步认可并同意，Oracle 没有义务确保此类指示与从客户处收到的任何其他指示之间的兼容性或准确性，并且，Oracle 不对任何相互冲突的指示造成的后果负责。

如果客户超过所订购服务的数量，则客户必须立即购买超额使用的数量并支付费用。

**2.1. 客户联系信息的准确性。** 客户应提供有关客户法定企业名称、地址、电子邮件地址和电话号码的准确、最新和完整信息，并在信息发生变化时维护并及时更新信息。

**2.2. 本节故意留空。**

**2.3. 一般限制。**

**2.3.1.** 客户不得，也不得引起、帮助、教唆或允许他人：(a) 使用服务来骚扰任何人；给任何人或财产造成损害或伤害；发布任何虚假、诽谤、骚扰或淫秽的材料；侵犯隐私权；宣扬偏见、种族主义、仇恨或伤害；发送未经请求的大批量电子邮件、垃圾邮件、垃圾消息或连锁信；侵犯财产权；销售、制造、营销和/或分发任何违反适用法律的产品或服务；或以其他方式违反适用法律、条例或规章；(b) 执行或披露服务的任何基准测试、可用性或性能测试；或 (c) 在未获得 Oracle 事先书面批准的情况下执行或披露服务的任何性能或漏洞测试，执行或披露服务的网络发现、端口和服务识别、漏洞扫描、密码破解、远程访问或渗透测试

（“可接受使用政策”）。除了 Oracle 在协议及客户报价单/订购文件中拥有的其他权利以外，如果存在违反可接受使用政策的情况，Oracle 有权利采取补救措施，并且补救措施可能包括但不限于移除或禁止访问违反政策的材料和/或终止客户的服务。

**2.3.2.** 除非协议或客户报价单/订购文件准许，客户不得，也不得引起或允许他人：**(a)** 对服务的任何部分（包括数据结构或由程序生成的类似材料）进行修改、创建衍生作品、反汇编、反编译、逆向工程、再造、重新发布、下载或复制；**(b)** 访问或使用服务来直接或间接建立或支持与 Oracle 存在竞争关系的产品或服务；或 **(c)** 许可、销售、转移、转让、分销、外包、允许分时或服务局使用、商业利用、或向任何第三方提供服务。

即使本协议及报价单/订购文件中有任何相反规定，客户认可并同意：**(a)** 远程软件服务环境位于并且远程软件服务将在中华人民共和国境外履行；**(b)** 甲骨文中国仅为由 Oracle 境外公司和/或其分包商履行的远程软件服务的经销商；并且 **(c)** 客户及客户用户访问远程软件服务的前提条件是客户和客户用户同意 Oracle 不时规定的任何有关访问服务的条款和条件。

**2.3.3. 《健康保险流通与责任法案》(HIPAA)。**除非客户的报价单/订购文件另有规定，否则客户同意：**(i)** Oracle 不作为客户的业务伙伴或分包商代表客户行事；**(ii)** 远程软件服务不得用于存储、维护、处理或传输受保护的健康信息 ("PHI")；以及 **(iii)** 不以任何要求 Oracle 或远程软件服务遵守1996年修订和补充的《健康保险流通与责任法案》("HIPAA") 的方式使用远程软件服务。在前一句中，术语“业务伙伴”、“分包商”、“受保护的健康信息”或 "PHI" 应具有 HIPAA 中描述的含义。

## **2.4. 第三方应用程序；客户开发的 SuiteApp。**

**2.4.1.** 服务可能使客户能够链接到第三方应用程序、将客户数据传输到第三方应用程序或以其他方式访问第三方应用程序。除非在报价单/订购文件中明确规定，否则 Oracle 不就任何此类控制提供保证，且不对第三方应用程序负责，无论提供此类第三方应用程序的第三方是否是 Oracle 合作伙伴计划成员，或是否被 Oracle 另行指定为 "Built For NetSuite"、“经认证”、“经同意”或“推荐”。如果客户安装或启用第三方应用程序以与远程软件服务一起使用，则客户同意 Oracle 可以允许此类第三方提供商访问客户数据以使此类第三方应用程序与远程软件服务进行互操作，并且客户与第三方提供商之间的任何数据交换或其他交互仅在客户与此类第三方提供商之间进行，并应适用管辖客户访问或使用第三方应用程序的、单独的隐私政策或其他条款。

**2.4.2.** 任何由 Oracle 提供访问的第三方应用程序均依据“按原样”和“如可用”的原则提供，且不提供任何类型的保证。Oracle 不承担所有因第三方应用程序引起或与之相关的责任。对于因第三方应用程序或第三方提供商的任何此类访问而导致的客户数据的任何披露、修改或删除，Oracle 不承担责任。使用远程软件服务不需要购买此类第三方应用程序。

**2.4.3.** 如果客户是由一个 Oracle 合作伙伴计划的成员推荐给 Oracle 的，则客户特此授权 Oracle 或其适用关联公司向该成员或其继任实体提供与本协议下远程软件服务的采购和使用相关的客户业务信息（包括但不限于用户名和电子邮件地址、支持案例和结算/付款信息）的访问权限。

**2.4.4.** 客户认可：**(a)** 第三方应用程序的性质、类型、质量和可用性可能在期限内随时改变，以及 **(b)** 与第三方应用程序进行互操作的远程软件服务功能可能取决于此类第三方应用程序的持续可用性。期限内第三方应用程序的任何变化（包括不可用）不影响客户在本协议或适用报价单/订购文件项下的义务，并且客户无权因任何此类变化要求任何退款、储值或其他补偿。

**2.4.5. 客户开发的 SuiteApp。**根据协议，客户开发的 SuiteApp 被视为第三方应用程序。客户全权负责控制对客户开发的 SuiteApp 的访问（包括可访问属性）。Oracle 保留检查所有客户开发的 SuiteApp 的权利。

**2.5. 本节故意留空。**

**2.6. 本节故意留空。**

## **2.7. 支持服务、专业服务和培训服务。**

**2.7.1. 支持服务。**作为远程软件服务的一部分，Oracle 将向客户提供帮助文档和其他在线资源，以帮助客户使用远程软件服务。Oracle 还提供可选的“付费”支持服务。

**2.7.2. 专业服务。**Oracle 提供可选的“付费”专业服务。Oracle 将向客户提供 Oracle 与客户签署的 SOW 或由客户签署且被 Oracle 接受的报价单/订购文件中规定的专业服务。所有 SOW 均受本协议条款的约束。

**2.7.3. 培训服务。**提供的所有培训服务（包括任何交付物）仅供客户内部培训之用。客户不得复制交付物，或使用交付物开发此类培训交付物中描述的任何产品。培训交付物不享受任何维护、支持或更新。

**2.8. 安全性。**Oracle 应保持商业上合理的管理、物理和技术保护措施，旨在保护客户数据的安全性、保密性和完整性。详见《Oracle NetSuite 托管和支持交付政策》（可在 <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/cloud-delivery-policies.html>获取）

**2.9. 本节故意留空。**

## **2.10. 数据保护。**

**2.10.1.** 在执行服务时, Oracle 将遵守 Oracle 服务隐私政策, 该政策可在 <http://www.oracle.com/html/Services-privacy-policy.html> 获取, 并以引用的方式纳入本文件。Oracle 服务隐私政策可能由 Oracle 酌情更改; 但是, Oracle 政策变更不会导致实质性降低在期限内作为客户数据的一部分而为客户个人数据 (定义见《Oracle 数据处理协议》) 提供的保护级别。

**2.10.2.** 除适用的报价单/订购文件另有规定外, 适用于客户报价单/订购文件的《Oracle 服务的 Oracle 数据处理协议》(“数据处理协议”, 自报价单/订购文件生效日期起, 可在 <http://www.oracle.com/corporate/contracts> 获取, 并以引用的方式纳入本协议) 的版本将在报价单/订购文件中指定的期限内保持有效。数据处理协议描述了双方在处理和控制作为服务的一部分由客户向 Oracle 提供的个人数据时各自的角色。除适用的报价单/订购文件另有规定外, 如协议、数据处理协议和适用的报价单/订购文件所述, Oracle 将作为数据处理方行事, 并根据客户的指示处理客户储存在服务环境中的个人数据。针对客户使用服务和 Oracle 提供服务, 客户同意发出所有相关的通知并获取所有相关的许可, 包括与个人数据的收集、使用、处理、传输和披露有关的通知和许可。

**2.10.3.** 数据处理协议不适用于任何 (1) 演示账户、试用版、测试版, 或其他类似版本的服务, 或 (2) 根据单独的协议、或者由 Oracle 以外的其他方 (例如, Oracle 仅仅是计费/收款代理商) 提供的任何功能、服务或产品, 包括但不限于 Celigo 和 Pacejet。

## **2.11. 保密。**

**2.11.1.** 双方均有可能因协议向对方披露保密信息 (“**保密信息**”)。保密信息应仅限于协议和客户的报价单/订购文件项下的条款和定价、存储在远程软件服务中的客户数据, 以及在披露时明确标明为保密的所有信息。

**2.11.2.** 一方的保密信息不包括以下信息: (a) 是, 或非因另一方的行为或疏忽而成为公开信息的信息; (b) 披露前已为另一方合法占有, 并且另一方非直接或间接从披露方获得该信息; (c) 由不受披露限制的第三方以合法方式披露给另一方的信息; 或者 (d) 由另一方独立开发的信息。

**2.11.3.** 各方均同意, 除下一句所述的情形外, 自披露方向接收方披露保密信息之日起五年内, 接收方不得将另一方的保密信息披露给任何第三方。但是, 只要客户数据储存在于远程软件服务中, Oracle 将保护其保密性。各方仅可向其员工、代理商或分包商披露保密信息, 且该类人员必须以不低于本协议要求的保护等级保护保密信息, 使其免遭未经授权的披露, 此外, 各方可在法律程序中披露另一方的保密信息或按照法律要求将保密信息披露给政府实体。Oracle 将根据以下规定保护储存在服务中的客户数据的保密性: 协议或客户报价单/订购文件中所述的、适用于此报价单/订购文件的 Oracle 安全惯例。

**2.12. 客户数据的所有权。**在 Oracle 和客户之间, 客户数据中的所有所有权和知识产权均由客户排他性拥有。客户认可并同意, 与提供服务相关, Oracle 境外公司可以在与 Oracle 的服务标准业务流程一致的一段时间内存储和维护客户数据。在协议或客户账户 (如适用) 到期或终止后, Oracle 将停用适用的客户账户并删除其中的任何数据。客户授予 Oracle 托管、使用、处理、显示和传输客户数据的权利, 以根据协议和适用报价单/订购文件或 SOW 提供服务。客户对客户数据的准确性、质量、完整性、合法性、可靠性和适当性负全部责任, 并负责获得 Oracle 履行服务所需的、与客户数据有关的所有权利。

**2.13. Oracle 知识产权。**服务中的 (以及对服务的) 所有权利、所有权和利益 (包括但不限于其中的所有知识产权, 以及由 Oracle 提供或开发的服务的所有修改、扩展、自定义、脚本或其他衍生品), 以及根据协议由 Oracle (或代表 Oracle) 开发或交付的任何物件 (包括但不限于交付物和 SuiteCloud 技术) 由 Oracle 或其许可方排他性地拥有。除协议另有规定外, 授予客户的权利不以明示或暗示的方式转让服务中的任何权利、或服务的所有权或任何知识产权。客户授予 Oracle 免许可费的、全球范围内的、永久的、不可撤销的、可转让的权利, 以使用、修改、分发任何建议、改进请求、意见、提议、更正、或其他反馈、或客户或任何用户提供的与服务的操作或功能相关的信息, 或将其整合到服务中, 且无需声明其来源。Oracle 保留本协议中 Oracle 未明确授予的、服务或 Oracle 知识产权中的任何权利。Oracle、NetSuite 和 SuiteProjects Pro 服务标记、标识以及产品和服务名称是 Oracle 的标记 (“**Oracle 标记**”)。未经 Oracle 事先明确书面许可, 客户同意不以任何方式展示或使用 Oracle 标记。第三方应用程序提供商的商标、标识和服务标记 (“**标记**”) 是此类第三方的财产。未经可能拥有上述标记的第三方事先书面同意, 客户不得使用该标记。

**2.14. 更新。**在客户报价单/订购文件确定的期限内, 为了反映法律、法规、规章、技术、行业惯例、系统使用模式以及第三方应用程序的可用性等方面的变化, Oracle 可能会更新服务和 Oracle NetSuite 书面材料。在该期限内, Oracle 对服务或 Oracle NetSuite 书面材料作出的更新将不会实质性降低服务的性能、功能、安全性或可用性级别。

## **3. 保证、免责声明和唯一补偿。**

**3.1.** 各方声明, 其已经有效签署了本协议并且其拥有订立本协议的权力和授权。甲骨文中国保证在期限内, Oracle 将 (i) 在 Oracle NetSuite 书面材料描述的所有实质性方面运用商业上合理的谨慎和技能履行远程软件服务, 以及 (ii) 以符合行业标准的专业方式履行任何专业服务和支持服务 (前述第 (i) 和第 (ii) 条所述的保证统称为“**服务保证**”)。如果向客户提供的服务未按照保证履行, 客户必须及时向 Oracle 提供书面通知, 描述服务的缺陷 (如适用, 包括通知 Oracle 服务缺陷的服务请求号)。对于专业服务, 客户必须在有缺陷的专业服务履行之日起六十 (60) 天内通知 Oracle 任何不符合保证的缺陷。

**3.2.** ORACLE 不保证服务的履行无差错或不间断进行, 也不保证 ORACLE 将会纠正所有错误或服务将会满足客户的要求或期望。ORACLE 不对客户数据或第三方应用程序或第三方提供的服务引起的、与服务之履行、操作或安全有关的任何问题负责。

**3.3.** 对于任何违反服务保证的情况，客户可获得的唯一补偿和 Oracle 的全部责任应是修正导致违反服务保证的服务缺陷，或者，如果 Oracle 不能以商业上合理的方式实质性修正服务缺陷，客户可以终止使用有缺陷的服务，并且针对被终止的服务，甲骨文中国将退还客户已经向甲骨文中国预先支付的终止生效日期之后的服务费用。

**3.4.** 在法律未禁止的范围内，上述保证为排他性的，除这些保证之外没有任何其他明示或暗示的保证或条件，包括对软件、硬件、系统、网络或环境或对特定用途的适销性、质量满意度和适用性的任何保证或条件。

#### **4. 本节故意留空。**

#### **5. 补偿。**

**5.1.** 如果第三方以客户或 Oracle (“**提供方**”，指提供材料的一方，可能是客户也可能是 Oracle) 提供的和接受方使用的任何信息、设计、技术规范、指令、软件、服务、数据、硬件或材料 (统称“**材料**”) 侵犯其知识产权为由向客户或 Oracle (“**接受方**”，指接受材料的一方，可能是客户也可能是 Oracle) 索赔，则提供方将在接受方做到以下事项的前提下，自行承担成本和费用就此等索赔为接受方辩护，并就法庭所判决的、接受方向主张侵权的第三方履行的损害赔偿金、债务、成本和费用或经提供方同意的和解金额补偿接收方：

- a. 在接受方收到索赔通知后不迟于三十 (30) 日内 (或者适用法律要求的更短期限内)，及时以书面形式通知提供方；
- b. 给予提供方开展抗辩及任何和解谈判的完全控制权；以及
- c. 给予提供方进行索赔抗辩或达成和解所需要的信息、授权和协助。

**5.2.** 如果提供方认为或已确定材料的任何内容可能侵犯了第三方的知识产权，则提供方可选择修改材料，使之不构成侵权 (但在实质上保留其效用或功能)；或获得允许继续使用的许可；如果这些替代方案不是合理的商业方式，则提供方可终止有关材料的许可并要求返还材料，同时退还接受方已为该材料向另一方支付的任何未使用的预付费用。如果此类返还实质性地影响到了 Oracle 履行相关订购文件项下义务的能力，则甲骨文中国可提前三十 (30) 天发出书面通知终止该订购文件。如果该材料是第三方技术，并且第三方许可条款不允许我方终止许可，则 Oracle 可提前三十 (30) 天发出书面通知，终止与该材料相关的服务，并退还此类服务的任何未使用的预付费用。

**5.3.** 如果接受方 (a) 对材料进行了修改或超出提供方的用户或程序说明书或用户指南规定的使用范围进行使用，或 (b) 使用已被替代的材料版本，并且，如果使用向接收方提供的未经修改的最新版材料原本可以避免侵权索赔，则提供方将不会对接受方进行补偿。如果侵权索赔是基于并非由提供方拥有的任何材料提出的，提供方将不对接受方予以补偿。如果某个侵权索赔是基于第三方应用程序或客户在服务中或从服务访问或提供给客户的第三方门户或其他外部来源的任何材料 (例如，源自第三方博客或论坛的社交媒体文章、通过超链接访问的第三方网页、源自第三方数据提供商的营销数据等)，Oracle 将不对贵方提供任何补偿。

**5.4.** 此第 5 节提供了双方对任何侵权索赔或损害赔偿的唯一补偿。

#### **6. 暂停/终止。**

**6.1. 欠款账户暂停。** 如果有任何款项到期未付，Oracle 保留暂停客户访问和/或使用服务的权利。

**6.2. 持续的危害暂停。** Oracle 可暂停客户或客户用户对服务 (包括但不限于 SuiteCloud 技术) 的访问或使用，只要 Oracle 认为 (a) 存在对服务的功能性、安全性、完整性或可用性或服务中的任何内容、数据或应用程序的重大威胁；(b) 客户或客户用户正访问或使用服务以从事非法行为；或 (c) 存在违反《可接受使用政策》的行为。在合理可行且法律允许的情况下，Oracle 将就此类暂停向客户发送事先通知。在 Oracle 确定导致暂停的问题已解决后，Oracle 将尽合理努力立即恢复服务。在暂停期间，Oracle 将使客户可访问客户数据 (按数据在暂停之日的原样)。根据本节规定作出的任何暂停不能免除客户在协议项下的付款义务。

**6.3. 因故终止。** 如果客户或甲骨文中国违反本协议或任何报价单/订购文件或 SOW 的实质性条款，并且未能在收到指出违约行为的书面通知后三十 (30) 天内纠正此等违约行为，则视为违约方违约，守约方可以：(a) 如违约方违反任何报价单/订购文件或 SOW，则终止发生了违约的报价单/订购文件或 SOW；或 (b) 如违约方违反协议，则终止协议、及所有已根据协议订立的报价单/订购文件及 SOW。如果甲骨文中国按上述规定终止了任何订购文件，则客户必须在三十 (30) 天内支付此终止前已产生的所有应付账款总额，以及该报价单/订购文件及 SOW 项下服务的所有剩余未付款以及相关税费和开支。除未付款的情形外，守约方可以自行决定同意延长三十 (30) 天的期限，以便违约方能继续尽合理的努力纠正其违约行为。客户同意，如果客户违反协议，客户不得使用所订购的服务。即使本协议及报价单/订购文件中有任何相反规定，如果现行法律法规或监管实践的任何修改限制双方履行本协议和报价单/订购文件项下的交易，甲骨文中国可在向客户提供书面通知后终止本协议及报价单/订购文件且 Oracle 不承担任何责任。

**6.4.** 客户同意，对于根据此第 6 节实施的任何暂停，Oracle 不对客户或其他第三方承担任何责任。

#### **7. 修改；服务停止。**

**7.1 针对服务。** Oracle 保留在客户当前的服务期限结束时停止提供此类服务的权利。

**7.2 针对适用条款。** Oracle 可能更改这些服务条款，此类更改将于在线公布之日起三十 (30) 天后生效。如果 Oracle 对这些服务条款做出实质性更改，且此更改对客户有重大不利影响，并且客户不同意此更改，则客户必须在客户当前的期限结束前 (“**通**

知日期”）通过 [legalnotices@netsuite.com](mailto:legalnotices@netsuite.com) 通知 Oracle。如果客户按要求通知了 Oracle，则自通知日期起，客户将继续受更改前有效的服务条款的约束，直至受影响服务当前的期限结束。如果续订受影响的服务，则将根据 Oracle 当前有效的服务条款进行续订。

## 8. 服务监控和分析

**8.1** Oracle 会持续监控远程软件服务，以便 Oracle 进行服务操作；帮助解决客户的服务请求；检测和解决对服务的功能性、安全性、完整性和可用性以及服务中的任何内容、数据或应用程序的威胁；以及发现和解决非法行为或违反《可接受使用政策》的行为。除为实现监控而有必要的情形以外，Oracle 监控工具不收集或储存服务中的任何客户数据。Oracle 不会监控和解决客户或客户用户提供的、储存于服务中或在服务中运行或通过服务运行的非 Oracle 软件的问题。Oracle 监控工具收集的信息（客户数据除外）也可能用于协助管理 Oracle 的产品和服务组合，以帮助 Oracle 解决其产品和服务缺陷以及用于许可管理。

**8.2** Oracle 可以 (i) 编辑与服务的履行、操作和使用相关的统计信息和其他信息，以及 (ii) 以聚合的形式将服务的数据用于安全和运营管理、创建统计分析，以及用于研究和开发目的（第 (i) 和第 (ii) 条统称“服务分析”）。Oracle 可以向公众公开服务分析；但是，服务分析不会以可识别客户或任何个人身份的方式合并客户数据、个人信息或保密信息。Oracle 保留对服务分析的所有知识产权。

## 9. 出口。

**9.1.** 服务受美国的出口法律和法规以及任何其他相关的当地出口法律和法规的管辖。此类出口法律管辖根据协议提供的服务（包括技术数据）和任何服务交付物的使用，并且客户和 Oracle 均同意遵守所有此类出口法律和法规（包括“视同出口”和“视同再出口”法规）。客户同意，其不得以违反上述法律，以直接或间接的方式出口因服务产生的数据、信息、软件程序和/或资料（或其直接产品），亦不得将上述内容用于该等法律所禁止的任何用途，包括但不限于核武器、化学武器或生物武器的扩散或导弹技术的开发。

**9.2.** 客户认可，服务所设计的功能可使客户和客户用户访问服务而无需考虑地理位置，并在服务和用户工作站等其他地点之间传输或以其他方式移动客户数据。客户全权负责跨地理区域的用户账户授权和管理，以及客户数据的出口控制和地理区域传输。

**10. 检查。**在提前四十五 (45) 天书面通知后（且在检查频率每十二 (12) 个月期间内不超过一次的前提下），Oracle 可以检查客户使用远程软件服务的情况，以确保客户使用远程软件服务遵守适用的报价单/订购文件和协议的条款。任何此类检查不得对客户正常的业务运营造成不合理的影响。客户同意配合 Oracle 的检查，并提供 Oracle 合理要求的协助和信息访问权。检查的执行以及检查期间获得的检查和非公开数据（包括检查结果或报告）应受协议“保密”条款的约束。如果检查发现不合规情况，则客户同意在收到告知该不合规情况的书面通知后三十 (30) 天内对该不合规情况进行补救（可能包括但不限于支付额外的远程软件服务费用）。客户同意，Oracle 对于客户因配合检查工作而发生的任何费用不承担任何责任。

**11. 不妨碍。**协议的任何内容均不得解释为以任何方式排除或限制 Oracle 向任何个人或实体提供任何形式的咨询、开发或其他服务的权利（包括但不限于履行或开发与协议项下的专业服务和/或交付物类似和/或竞争性质的服务或材料）。

**12. 优先顺序。**如果报价单/订购文件条款和协议存在任何不一致，则以报价单/订购文件条款为准；除非报价单/订购文件中另有明确规定，数据处理协议中的条款应优先于报价单/订购文件中的任何不一致条款。如果订购服务协议与本使用条款存在任何不一致，则以本使用条款为准。

**13. Oracle 业务合作伙伴。**甲骨文中国的业务合作伙伴和其他第三方，包括与服务集成的任何第三方或客户雇佣的提供咨询、实施服务或与服务交互的应用程序的任何第三方，均独立于甲骨文中国，且不是甲骨文中国的代理商。对于任何 Oracle 业务合作伙伴或任何第三方在提供咨询服务、实施服务或应用程序方面的适合性，Oracle 不作任何陈述或保证。客户全权负责选择客户聘请来提供咨询服务或实施服务的任何第三方。若由于任何此类合作伙伴或第三方的行为导致服务或客户数据出现任何问题，我方无义务、不受约束且不承担责任，除非此等合作伙伴或第三方在本协议项下作为甲骨文中国的分包商受聘提供服务（在此等情形下，甲骨文中国的责任限度等同于甲骨文中国在本协议项下对我方人员承担的责任）。