

NETSUITE服务的服务条款

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具有法律约束力。客户应在签署协议之前仔细阅读以下服务条款。

节标题和数字。

仅为方便查阅起见，某些节可能已在本文档中重命名和/或重新编号，此类重命名和/或重新编号不影响本协议的有效性、结构或解释。订购服务协议对本文件中任何节名称或编号的引用应视为对本文件中已识别的或相对应的条款的引用，以便在适用法律下尽可能最大程度地实现此类条款的合理意图和目标。

1. 定义。

“关联方”指直接或间接（通过一个或多个中间方）控制本协议一方、受该方控制、或与该方处于共同控制之下的任何实体，在控制持续期间以拥有多数表决权的股票所有权、或其他具有领导或引导其管理和政策方向的能力的方式实现控制。

“保密信息”是指（下一段列明的信息除外）：**（a）**客户数据；**（b）**本协议条款；以及**（c）**为本协议或与本协议相关的目的，由披露方或代表披露方向接收方披露的任何商业、财务、营销、业务、技术或其他数据、安全措施和程序、技术诀窍或其他信息，此等信息：**（i）**如果是有形信息，则标记为“保密”或“专有”；**（ii）**如果是口头、视觉或任何其他无形形式披露的信息，则在披露时被指定为保密或专有，其中，如果是口头披露，则在披露后十（10）天内以书面形式提供合理详细的概述给接收方；**（iii）**根据相关的情况，被具有合理商业判断的人理解为保密或专有的；以及**（iv）**将包括此类信息（或其任何部分）的复制，无论复制形式或介质如何。

尽管有上述规定，以下信息不属于保密信息：**（1）**在披露时属于公开领域的信息，或者并非由于接收方的过错而进入公开领域的信息；**（2）**在披露前接收方不受限制地、且合法地拥有的信息；**（3）**由第三方不受限制地、合法地向接收方披露的信息；以及**（4）**由接收方的员工和/或承包商独立开发的信息，且此等开发人员在开发时并不享有披露方保密信息的访问权限、且没有使用或参考此等保密信息；**（5）**由Oracle或代表Oracle收集或生成的、有关Oracle产品和服务的汇总数据（用于提供或改进Oracle产品和服务、对系统性能进行基准评测、准备统计和系统指标、营销和其他目的），其中不包含任何个人信息和其他客户特定信息。

“客户数据”指用户提交并存储在服务中的所有电子数据或信息。

“电子通信”指全部或部分通过服务以电子方式接收和/或传输的任何性质的符号、信号、文本、图像、声音、数据或情报的转移。

“订购文件”指以客户或其关联方名义订购、由其签署并由Oracle接受的Oracle订购文件或续订通知，其中明确了由Oracle遵照本协议的条款将提供的服务、任何支持服务和/或专业服务。

“帮助文档”是指描述服务功能的在线英语帮助中心文档，包括可能不时更新的用户指南。

“Oracle”指甲骨文中国、Oracle境外公司，及其中一家，视情形而定。

“甲骨文中国”指甲骨文（中国）软件系统有限公司。

“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”是指根据 (i) 位于 www.netsuite.com/termservice 或Oracle指定的其他URL上载明的专业服务协议, 以及 (ii) 工作说明 (如此等专业服务协议所定义), 将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, 包括适用用户指南中所述的、客户通过订购文件以及后续订购文件从Oracle不时购买的NetSuite online business application suite (以及购买的任何可选模块) (“NetSuite服务”)和/或OpenAir online Professional Services Automation application suite (以及购买的任何可选模块) (“OpenAir服务”), 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。甲骨文中国分销给客户的服务将由甲骨文境外公司和/或其分包商按照本服务条款的条款与条件履行。

“SuiteApp.com”是指与服务交互操作的应用程序在线目录, 位于<http://www.netsuite.com/suiteapp>或任何后续网站。

“支持服务”是指根据支持服务条款向客户提供的补充的、收费技术支持服务, 支持服务条款位于www.netsuite.com/supportterms, 或Oracle指定的其他URL。

“第三方应用程序”指第2.4节 (“第三方应用程序”)中进一步描述的、与服务交互操作的、由Oracle以外的一方提供的应用程序、集成、服务或实施、定制和其他相关咨询服务, 包括但不限于SuiteApp.com上列出的第三方应用程序。

“用户”指被客户或其关联方授权根据本协议使用服务的个人, 或者在订购文件或本协议的修订中被另行定义、限制或限定的个人, 客户或其关联方已为此等个人订购了服务。用户包括但不限于客户和客户关联方的员工、顾问、承包商和代理商。

“用户指南”指服务的在线英语用户指南, 可通过登录<http://www.netsuite.com>访问 (在“帮助”下), 且不时更新。客户确认其已有机会通过Oracle提供的免费试用帐户查看用户指南。

“URL条款”指客户必须遵守的、位于本协议中引用的URL的条款, 并引用的方式被并入本协议。

2. 服务条款。客户认可并同意, 以下服务条款、以及客户与甲骨文中国之间订立的订购服务协议的条款应适用于客户对服务的访问和使用 (统称为“协议”)。服务条款中没有另外定义的术语应具有协议所赋予的相同意义。

2.1. 客户联系信息的准确性。客户应提供有关客户企业法定名称、地址、电子邮件地址和电话号码的准确、最新和完整信息, 维护此等信息并在其发生变化时及时更新。

2.2. 用户: 密码、访问权限和通知。客户应遵照订购文件上采购的用户数量授予用户访问权限, 并为用户分配唯一的密码和用户名。用户账号仅供指定用户使用, 不能由多个用户共享或使用, 但任何用户账号都可以根据需要永久性的重新分配给其他用户。客户将对用户密码和用户名的保密和使用负责。客户还将对所有电子通信负责, 包括那些包含业务信息、账户注册、账户持有人信息、财务信息、客户数据的电子通信, 以及包含在电子邮件中或通过服务或客户账户以任何电子方式输入的任何类型的所有其他数据的电子通信。Oracle将认为, 其所接收的任何使用客户的密码、用户名和/或账号的电子通信是由客户发送的。客户应采取商业上合理的措施, 防止未经授权的访问或使用服务, 并应及时通知Oracle任何未经授权的访问或使用服务的情形, 以及任何用户密码、或名称和/或服务账号的丢失、被盗或未经授权的使用。

2.3. 一般限制。

(a) 一般条款。客户对使用用户账号而进行的所有活动以及用户遵守本协议的情况负责。客户不得使用、并且必须确保关联方不使用服务提供给服务机构或外包服务, 并且不得出租、转售、转授权或允许同时使用单个用户登录账号, 或对服务进行分时共享。客户不得、也不得允许任何关联方、用户或其他第三方:

(a) 对服务或其任何部分进行复制、翻译、创建衍生作品、反向工程、拆卸、反汇编或反编译, 或以其他方式试图发现服务任何源代码, 或以任何方式或形式修改服务, 除非帮助文档明确允许; (b) 访问或使用

服务以规避或超过服务账户限制或要求；(c) 使用本服务构建类似或竞争性的产品或服务；(d) 未经授权访问服务（包括但不限于允许通过其他系统或工具访问或使用服务，其主要表现是授权用户以外的其他人能够输入请求或交易）；(e) 以侵犯任何第三方隐私或知识产权的方式使用服务；(f) 未经Oracle事先书面同意，发布或参与任何与本协议或服务相关的新闻发布或其他公开声明；(g) 发布、张贴、上传或以其他方式传输包含任何病毒、特洛伊木马、蠕虫病毒、定时炸弹病毒、损坏文件的客户数据或其他旨在破坏、有害干扰、暗中拦截或侵犯他人的数据、个人信息或财产的计算机编程例程；或(h) 使用或允许使用任何工具以探测、扫描或试图渗透或服务或对其进行基准评测。客户应遵守与本协议相关的所有适用的地方、州、联邦和外国法律、条约、法规和惯例，包括但不限于与隐私、电子通信和反垃圾邮件相关的此等法律、条约、法规和惯例。客户有责任确保，其使用服务存储或处理信用卡数据的行为遵守适用的支付卡行业数据安全标准（“PCI DSS”）要求，并且不得在服务中存储信用卡和社会保障数据，除非是在为这些数据指定的加密字段中存储。客户在使用本服务的过程中应遵守美国和其他适用司法辖区的出口法律和法规，并获得实现此类合规所需的任何许可、允许和授权。在不限制前述规定的前提下，(i) 客户声明其未在任何美国政府禁止向其出口的人员或实体名单上，(ii) 客户不得允许用户以违反任何美国出口禁运、禁止或限制规定的方式访问或使用服务，以及(iii) 客户应遵守有关从美国及其用户所在国家/地区输出技术数据的所有适用法律。客户不得使用服务发送任何非法、骚扰、诽谤、毁誉或威胁性的电子通信。客户不得、且不得促使或允许他人：(a) 使用服务来骚扰任何人；给任何人或财产造成损害或损失；发布任何虚假的、诽谤的、骚扰性的或淫秽的材料；侵犯隐私权；激起偏见、种族歧视、仇恨或伤害；发送未经请求的大批量电子邮件、垃圾邮件、垃圾信息或连锁信；侵犯财产权；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) 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在本协议及客户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移除违反政策材料或禁止访问这些材料。

除非本协议允许，否则不得以任何形式或任何方式复制、复印、分发、重新发布、展示、张贴或传播服务的任何部分。客户同意不通过Oracle提供的接口以外的任何方式访问服务。客户不得对服务的任何部分进行任何“镜像”或“框架”，或创建包含登录信息、用户名、密码和/或安全cookie的服务的互联网链接。客户不得以任何方式明示或默示：客户电子通信中包含的任何观点得到了Oracle的支持。客户应确保用户对服务的所有访问和使用均遵守本协议的条款和条件。任何此类用户的任何行为或违约行为均被视为客户的行为或违约行为。

即使本协议及客户订购文件中有任何相反规定，客户认可并同意：(a) 服务环境位于并且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/或其分包商履行的服务的分销商；并且(c) 客户及客户用户访问和使用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。

(b) 《健康保险流通与责任法案》（HIPAA）. HIPAA。客户同意如下：(i) Oracle不作为业务伙伴或分包商代表客户行事；(ii) 本服务不得用于存储、维护、处理或传输受保护的健康信息（“PHI”）；以及(iii) 本服务不得以任何方式被使用，以至于Oracle或本服务需要遵守经修订和补充的《1996年健康保险流通与责任法案》（“HIPAA”）。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。

Oracle 或第三方提供商可能会提供第三方应用程序。除非在订购文件中明确规定，否则 Oracle 不向任何此类第三方应用程序提供保证，无论提供此类第三方应用程序的第三方是否是 Oracle 合作伙伴项目成员，或是否被 Oracle 指定为“Built For NetSuite”、“经认证”、“经同意”或“推荐”。客户对此类第三方应用程序或服务的任何采购仅在客户与适用的第三方提供商之间进行。客户不得使用第三方应用程序输入和/或提交要在服务中处理和/或存储的交易，除非客户为此类使用和访问合法获取了适用的订购服务。

对于客户购买的或可通过本服务获得或连接的此类第三方应用程序的任何部分，或任何与上述内容相关的互操作性、说明、承诺或其他信息，Oracle 不承担责任。如果客户安装或启用第三方应用程序以与服务一

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服务进行交互操作，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。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。使用本协议项下的服务不需要购买此类第三方应用程序。如果客户是由 Oracle 合作伙伴计划的成员推荐给 Oracle 的，则客户特此授权 Oracle 向该成员或其继任实体提供与本协议下服务的采购和使用相关的客户的业务信息（包括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。

2.5. 数据传输。客户认可并理解，客户电子通信的技术处理和传输对客户使用服务而言具有根本的必要性。客户负责维护DSL安全、有线或其他高速互联网连接以及最新的“浏览器”软件，以便使用该服务。客户明确同意Oracle在为提供本协议项下的服务而有必要的情况下对电子通信和/或客户数据的截取和存储，客户认可并理解，客户的电子通信将涉及通过互联网和各种网络的传输，其中只有部分网络可能是由Oracle拥有和/或运营的。客户进一步认可并理解，当电子通信通过互联网、网络通信设施、电话或其他电子方式进行传输时，其可能会被未经授权的他方访问。在限制Oracle在第2.8节（安全）或第2.9节（保密）下的适用义务的前提下，若任何电子通信和/或客户数据在并非由Oracle拥有和/或运营的网络中（包括但不限于互联网以及客户的本地网络）传输时遭受任何延误、丢失、篡改、拦截或存储，Oracle对此不承担任何责任。

2.6. 服务级别。在期限内，服务将满足Oracle网站www.netsuite.com/slc（或Oracle指定的其他URL）上列出的“服务级别承诺”（在此通过引用的方式并入本协议中）指定的服务级别。如果服务未能达到服务级别，则客户将根据服务级别承诺中规定的条款，作为客户唯一且排他性的救济获得服务的信用额度。服务的系统日志和其他记录应当用于计算任何服务级别事件。

2.7. 支持服务和专业服务。作为服务的一部分，Oracle将向客户提供帮助文档和其他在线资源，以帮助客户使用服务。Oracle还提供可选的“付费”支持服务和专业服务。

2.8. 安全。Oracle应保持商业上合理的管理、物理和技术保护措施，以保护客户数据的保密性和完整性。在期限内，Oracle应对存储和处理信用卡数据的服务部分保持PCI DSS合规性。客户（或根据客户指示）对服务所做的任何更改都可能影响客户对PCI DSS要求的合规，客户应自行负责确保任何此类更改符合PCI DSS要求。针对本服务，Oracle应根据the Statement on Standards for Attestation Engagements No.16《审核业务标准声明(SSAE 16) 16号》和《the International Standards for Assurance Engagements No. 3402 保证业务的国际标准(ISAE 3402) 3402号》文件开展年度第三方审计，并获得SSAE 16（SOC1）/ ISAE 3402类型II报告。此外，Oracle还应根据国际标准化组织（ISO）27001标准（或类似安全标准）执行年度ISO 27001审计。每年不超过一次，客户可以请求获得一份以下副本：（a）Oracle的最终SSAE 16（SOC 1）/ ISAE 3402 类型II报告；和（b）Oracle的最终ISO 27001证书。如果未来有类似的第三方审计、标准和/或认证可用，Oracle可以选择以此等公认行业标准为依据开展此类审计和/或认证，以代替前句中的标准。

2.9. 保密。各方均同意使用与保护自身同类保密信息相同程度的谨慎保护保密信息（在任何时候，此等谨慎程度不得低于保护此类保密信息的、商业上合理的谨慎程度），并且，除非是在必要范围内在为履行本协议规定的义务或行使本协议规定的权利、或遵守客户指示，否则不得使用或披露保密信息。任何一方都可以在“有必要知悉”的范围内向其关联方、承包商和服务提供商披露保密信息，但前提是这些接收方已经签署了具有约束力的书面协议，且此等协议的保密和不使用义务至少与本节中的限制同样严格。此外，客户只能在服务中的指定字段中输入信用卡信息和社会保障号码（如适用）。任何一方均可在法律、法院或其他政府机构的命令、或法规要求披露的情况下披露保密信息。

2.10. 此处特意保留空白。

2.11. 客户数据的所有权。在Oracle和客户之间，客户数据的所有权和知识产权均由客户排他性拥有。客户认可并同意，与提供服务相关的情况下，Oracle可以在与NetSuite的标准业务流程一致的一段时间内

存储和维护客户数据。在订购文件或客户账户到期或终止后，Oracle 可停用适用的客户账户并删除其中的任何数据。

2.12. Oracle 知识产权。 服务的全部权利、所有权和利益（包括但不限于其中的全部知识产权、以及 Oracle 提供或开发的服务的所有修改、扩展、定制、脚本或其他衍生作品）均由 Oracle 或其许可方排他性地拥有。除本协议另有规定外，授予客户的权利不以明示或默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、全球性、永久的、不可撤销的、可转让的权利以使用、修改、分发，并将任何建议、改进请求、推荐、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整合到服务中，且无需声明其来源。Oracle 保留本协议未明确授予的、服务或 Oracle 知识产权中的任何权利。Oracle、NetSuite 和 OpenAir 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。未经拥有该标记的第三方事先书面同意，客户不得使用此等标记。

3. 保证、免责声明和排他性救济。

3.1. 各方均声明，其有效订立本协议，且其拥有订立本协议的权力和授权。甲骨文中国保证，在订购期限内，Oracle 将在“用户指南”描述的所有实质性方面运用商业上合理的谨慎和技能来履行服务，并且，Oracle 在当前有效的订购期限内不会实质性降低用户指南中描述的功能。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，说明服务的缺陷（如适用，包括通知 Oracle 服务缺陷的服务请求号）

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

3.3. 对于任何违反保证的情形，客户的唯一救济和 Oracle 的全部责任应是修正导致违反保证的有缺陷的服务，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，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之后的服务费用。

3.4. 在法律允许的范围内，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默示的保证或条件，包括对软件、硬件、系统、网络或环境或对适销性、令人满意的质量和适用于特定用途的任何保证或条件。

4. 责任限制。

在法律允许的最大范围内，在任何情况下，任何一方或其关联方均不就由于本协议产生或与本协议相关的利润或收入损失、或附带的、间接性的、惩罚性的、替代性的、特殊的、信赖利益的或惩戒性的任何类型或性质的损害对另一方或其关联方承担任何责任，无论这些损害是如何产生的，包括违约或拒绝履行合同、违反保证、过失或其他，（也无论一方是否已被告知发生此等损害的可能性）。如果适用法律不允许排除附带性或间接损害赔偿，则此类损害赔偿应受到下段规定的限制。

任何一方及其关联方对本协议引起或与之相关的全部损失所承担的最大责任，不论引起责任的索赔是基于违约或拒绝履行合同、违反保证、过失或其他依据，在任何情况下合计不得超过引起责任的事件发生之日前十二(12)个月内、为引起责任的服务而实际支付给 Oracle 的订购费用总额，但是，对于违反本协议第 8 节的情形，此等责任限制应提高至引起责任的事件发生之日前十二(12)个月内、为引起责任的服务而实际支付给 Oracle 的订购费用总额的两(2)倍。

双方均确认，费用反映了本协议中规定的风险分配，并且，若无对其责任的上述限制，双方不会订立本协议。本节第二段中规定的责任限制不适用于：(A) 根据本协议应付的费用；(B) 违反服务条款第 2.3 节的情形；或 (C) 除了下文第 5 节（“赔偿”）规定的以外，另一方的抗辩和赔偿义务。无论本节中是否有任何相反的规定，若假设另一方未违反本协议条款，本不会产生相关责任，则一方无需对另一方承担此等责任。

不论本协议是否有相反规定，Oracle境外公司不是本协议的合同方，其在任何情形下均不因履行或违反本协议而对客户承担任何责任。

5. 赔偿。

5.1. 侵权。在遵守本节（“赔偿”）中规定的条款和条件的前提下，若客户遭受第三方提出的任何指控、威胁、索赔、诉讼和程序（统称“索赔”），且此等索赔指控本服务在根据本协议使用的情况下侵犯此类第三方的著作权或商标、或盗用该第三方的商业秘密，则甲骨文中国应自费为客户抗辩，并应赔偿客户被最终裁定的、或通过和解承担的所有责任、损害赔偿和费用，包括但不限于合理的律师费（统称“损失”），只要损失是基于此类索赔的。

Oracle 对因下列原因导致的索赔或损失不承担任何责任：（a）违反本协议或适用法律而使用本服务，（b）在 Oracle 因侵权索赔而通知客户停止使用后客户仍继续使用本服务，（c）非由 Oracle（或 Oracle 根据客户的规范或要求）对 Oracle 服务做出的修改，（d）将服务与任何非 Oracle 软件、应用程序或服务结合使用，或（e）客户提供的服务或客户通过此类服务获得的收入。

如果第三方提出了或威胁提出上述侵权索赔，甲骨文中国应（由其单方自行选择并在其自付费用的情况下）作出商业上合理的努力：（a）获得许可，以保护客户免受此类索赔，且不向客户收取任何额外费用；（b）根据需要修改或更换全部或部分服务以避免侵权，且此类更新或替换版本应具有实质相似或更好的性能；或（c）如果（a）和（b）在商业上均不可行，则终止本协议，并按比例退还本协议终止后订购服务剩余期限所对应的、客户已支付的订购费用。针对任何侵犯第三方知识产权导致的索赔，第 6.1 节授予客户的权利和救济是 Oracle 的全部责任和客户的排他性救济。

5.2. 客户赔偿。在遵守第 5 节中规定的条款和条件的前提下，若发生任何索赔，且此等索赔指称客户数据、或任何商标或服务标记、或其任何使用侵犯了第三方著作权商标、或盗用了第三方的商业秘密，或违反了适用法律而发生的任何索赔，客户应自费为 Oracle 抗辩；并且应就基于此类索赔产生的所有损失赔偿 Oracle。

5.3. 赔偿程序和持续有效。如果可能发生第 5 节规定的赔偿责任，受赔偿方应：（i）及时以书面形式通知赔偿方该索赔；（ii）允许赔偿方单方控制其抗辩与和解；以及（iii）应赔偿方的请求，在赔偿方承担费用和开支的前提下，在所有此等索赔及由此产生的任何上诉的调查、审判和抗辩过程中在所有合理方面配合赔偿方。第 5 节规定的赔偿义务明确以受赔偿方遵守本第 5.3 节为前提条件，但受赔偿方未向赔偿方通知此类索赔的事实不应免除赔偿方在第 5 节下的义务，但此类义务应对于因受赔偿方未通知而造成的损害而相应减轻。第 5 节中包含的赔偿义务在本协议终止后的一年内持续有效。

6. 暂停/终止。

6.1. 欠款帐户暂停。如果有任何款项到期未付，Oracle 保留暂停客户和任何客户关联方访问和/或使用服务和/或支持服务的权利，但仅在 Oracle 已向客户提供了两（2）条拖欠通知、且自第一次通知发送以来至少已过去三十（30）天的情况下方可暂停。客户同意，对于根据本节实施的任何暂停，Oracle 不对客户或任何客户关联方或其他第三方承担任何责任。

6.2. 持续的危害暂停。如果 Oracle 合理地断定客户服务被用于进行阻断服务攻击、垃圾邮件或非法活动，和/或客户服务的使用正在导致对 Oracle 或其他人即时、重大、持续的危害，Oracle 可暂停对服务的访问，且会同时向客户提供合理的电话通知。如果 Oracle 暂停对服务的访问，Oracle 将使用商业上合理的努力将暂停限制在服务的违规部分，并与客户合作解决导致服务暂停的问题。客户同意，在本节所述的情况下，Oracle 不对客户或任何第三方承担任何暂停服务的责任。根据本节规定作出的任何暂停不能免除客户在本协议项下的客户付款义务。

6.3. 有因终止/到期终止。如果一方实质性违反本协议的任何条款，并且在守约方发出书面通知后三十（30）天内未纠正此等违约，则守约方可立即终止本协议及本协议项下的所有订购文件。控诉方的此类通知应足够详细地明确说明所指称的违约行为的所有依据，以便为被指称的违约方提供有效的机会来解决此类被指称的违约行为，并且，此等通知应当按照上述第6.4节的规定发送。本协议终止或到期后，客户无权继续使用服务。如果客户以本协议明确允许的终止之外的任何理由终止本协议，则甲骨文中国应当有权获得本协议项下整个期限内应付的所有费用。如果本协议因甲骨文中国违反本协议而终止，则甲骨文中国应就终止后的剩余期限部分，按比例退还客户根据本协议已向甲骨文中国支付的任何订购费用。

即使本协议及所适用的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订购文件且Oracle不承担任何责任。

6.4. 通知。本协议所要求的任何通知应以书面形式提供给另一方。如果客户与Oracle出现法律争议，或如果客户希望依照本协议“赔偿”一节发出通知，或如果客户进入破产程序或其他类似的法律程序，客户应立即向以下地址发出书面通知：甲骨文（中国）软件系统有限公司，北京市海淀区东北旺西路8号24号楼，邮编100193，中华人民共和国，收件人：法律部，首席总法律顾问。

7. 修改；停止服务。

7.1 针对服务。可不时对服务或服务的特定组件进行修改，并将使用商业上合理的努力通知客户任何实质性修改。Oracle 保留在客户当前有效的服务订购期限结束时停止提供服务的权利。对于本节所述的任何服务修改，Oracle 不对客户或任何第三方承担任何责任。

7.2 针对适用条款。如果 Oracle 对任何适用的 URL 条款进行实质性更改，则 Oracle 将以向通知电子邮件地址发送电子邮件或向客户帐户中的管理员发布通知的方式来通知客户。如果更改对客户有重大不利影响，并且客户不同意更改，则客户必须在收到更改通知后三十天内通过 legalnotices@netsuite.com 通知 Oracle。如果客户按上述要求通知了 Oracle，则客户将继续受更改之前有效的 URL 条款的约束，直至受影响服务的届时有有效的订购期限结束。如果受影响的服务需要续订，则将根据 Oracle 届时有有效的 URL 条款续订。

8. 服务监控和分析

8.1 Oracle 持续监控服务，以便 Oracle 进行服务操作；帮助解决客户的服务请求；检测和处理对服务的功能性、安全性、完整性和可用性以及服务中的内容、数据或应用程序的威胁；以及发现和处理非法行为或违反《可接受使用政策》的行为。除为实现前述目的而有必要的情形以外，Oracle 监控工具不收集或储存保存在服务中的客户数据。Oracle 不会监控或处理客户或任何客户用户提供的、储存于服务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）可用于协助管理 Oracle 的产品和服务组合，以帮助 Oracle 解决其产品和服务中存在的不足，也可用于许可管理的目的。

8.2 Oracle 可(i)编辑与服务的履行、操作和使用相关的统计和其他信息，并(ii)以整合的形式将服务的数据用于安全和运营管理，以创建统计分析，以及用于研究和开发目的（第 i 和 ii 款统称“服务分析”）。Oracle 可向公众提供服务分析的内容；但是，服务分析不会以可识别客户或任何个人的方式将客户数据、个人信息或保密信息包括在内。Oracle 保留对服务分析的全部知识产权。