

## NetSuite SuitePeople Workforce Management 订购服务协议

本 NetSuite SuitePeople Workforce Management 订购服务协议（“协议”）由甲骨文（中国）软件系统有限公司（“甲骨文中国”）和已通过引用本协议的文件接受本协议的实体（“客户”）签订。本协议中的粗体术语如无另行定义，应具有以下“定义”一节中所赋予的含义。本协议规定的条款和条件将约束根据本协议所下的订单。

**定义。**

**“高级客户支持”**是可按订阅方式购买的一种托管服务。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”**是指适用的用户指南中所述的、客户在订单及任何后续订单中从 Oracle 购买的 NetSuite SuitePeople Workforce Management 在线劳动力管理解决方案，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（包括个人信息）、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所有衍生作品均不在术语“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”**是指由 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）。

**“电子通信”**指全部或部分通过本远程软件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。

**“Oracle”**指甲骨文中国、Oracle 境外公司，及其中一家，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）。

**“Oracle 书面材料”**统指数据处理协议、URL 条款、用户指南以及客户的服务订单所引用或纳入的任何其他 Oracle 文件。

**“订单”或“报价单/订购文件”**是指以客户名义签署，并由 Oracle 接受的 Oracle 报价单、报价单/订购文件、续订通知、订购文件或订购单，其中指定了 Oracle 将根据本协议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。

**“专业服务”**是指培训服务（定义见下文），以及将根据本协议条款以及订单或工作说明（如适用）提供给客户的一般咨询、实施和/或培训服务。

**“SOW”**是指（如适用）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。

**“支持服务”**是指根据本协议条款针对远程软件服务向客户提供的技术支持服务。

**“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所有应用程序、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。

**“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本协议使用远程软件服务的个人，或者在订单或本协议的修订协议中另行定义、限制或限定的个人。用户可能包括但不限于客户的员工、顾问、承包商和代理商。

**“用户指南”**是指远程软件服务的在线英语用户指南，该指南在远程软件服务平台内提供给客户，并会不时更新。

**“URL 条款”**是指客户必须遵守的条款（如有），其位于本协议中引用的 URL，并在此以引用的方式纳入本协议。

**1. 服务。**在遵守本协议条款和条件的前提下，在客户的每项服务的适用订单或 SOW 中列明的适用期限（“期限”）内，客户应拥有非排他性的、全球范围内的有限权利，仅限于客户内部业务运营之目的，使用客户订购的远程软件服务、支持服务和专业服务（统称“服务”）。客户可允许其用户为此目的使用服务，且客户对其用户遵守本协议和客户的适用订单或 SOW 负责。本协议的条款也适用于 Oracle 日后针对远程软件服务向客户提供的更新和升级。

**2. 订单。**客户应根据订单订购服务。每份订单应至少包括远程软件服务和所订购的任何支持服务和/或专业服务以及相关费用的清单。如果客户超过所订购服务的数量，则客户必须立即购买并支付超额数量的费用。

客户的任何控股子公司也可订购本协议项下的服务，前提是该公司与 Oracle 签署一份订单或 SOW，并同意受本协议及该订单或 SOW 条款的约束。就该订单或 SOW 而言，该订单或 SOW 和本协议中使用的“客户”应被视为是指签署该订单或 SOW 的控股子公司。

### 3. 限制。

#### 3.1. 一般限制。

**3.1.1** 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；对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 在本协议及客户订单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，并且该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。

**3.1.2** 除非本协议或客户订单准许，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) 远程软件服务环境将位于中华人民共和国境外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/或其分包商将履行的远程软件服务的分销商；并且 (c) 客户及客户用户访问和使用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。

**3.2. 《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。

#### 4. 期限、费用、付款和税费。

**4.1. 期限。**本协议对于其附随的订单（包括 SOW）有效。客户采购的服务的初始服务期限在适用订单中指定的此类服务的适用期限内持续有效。如果客户在本协议项下提交的所有服务订单均到期或终止，则本协议也应同样到期或终止。如果客户未在其服务的初始期限或当前的续订期限到期之前，就此类服务的续订与甲骨文中国签署订单，则此类服务的订购期限应自动续订，续订期限与初始订单的期限或当前的续订期限相同，除非任何一方在适用初始期限或当前的续订期限到期前至少提前三十 (30) 天向另一方提供不续订的书面通知。尽管有上述规定，除非 (a) 专业服务是针对培训订购的，或 (b) 在此类专业服务的 SOW 中明确规定了此类自动续订，否则此类自动续订不适用于专业服务。

**4.2. 费用与付款。**除非适用订单另有规定，否则所有应付费用均应在付款通知日期后 30 天内支付。除非在报价单/订购文件、SOW 或本协议中另有规定，否则一旦提交，每份报价单/订购文件和 SOW 均不可撤销，且所有已付金额均不可退款。服务初始订单的第一个付款通知需在服务开始前付款。

在当前期限内采购的适用远程软件服务度量和和其他项目的额外容量的使用期限将与适用远程软件服务期限的结束日期同时终止，且其费用按比例计算。除非双方另有约定，否则后续续订报价单/订购文件的定价应按当前适用的 Oracle 定价设定。

**4.3.** 若 Oracle 确定客户已超过适用订单中订购的远程软件服务数量（“超额”），Oracle 将按照客户订单中指定的费率，按月以后付的方式向客户开具所欠超额费用的付款通知，如果未指定超额费率，则按照适用订单中指定的当前每月费率开具付款通知。在产生超额的每个月份，都将就此类超额开具付款通知。

**4.4. 税费。**客户将支付甲骨文中国为客户订购的服务而必须依法缴纳的任何销售税、增值税或其他类似税费（甲骨文中国的所得税除外）。报价单/订购文件中列出的服务费不包括税费和开支。

#### 5. 专有权。

**5.1. 客户数据的所有权。**在 Oracle 和客户之间，客户数据中的全部所有权和知识产权均由客户排他性拥有。客户认可并同意，在提供服务的过程中，Oracle 境外公司可以在与 Oracle 的标准服务业务流程一致的一段时间内存储和维护客户数据。在本协议或客户账户到期或终止后，在适用情况下，Oracle 可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，以根据本协议和适用的订单或 SOW 提供服务。客户对客户数据的准确性、质量、完整性、合法性（包括获取处理所需的任何同意书）、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。

**5.2. Oracle 知识产权。**服务中的（以及对服务的）所有权利、所有权和权益（包括但不限于其中的所有知识产权，以及由 Oracle 提供或开发的的所有修改、扩展、自定义、脚本或其他衍生作品），以及根据本协议由 Oracle（或代表 Oracle）开发或交付的任何物件（包括但不限于交付物）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，并将其整合到服务中，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 Adi Insights 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。

**5.3. 本节故意留空。**

## **6. 服务条款。**

**6.1. 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。

**6.2 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 发生法律纠纷，或者客户希望根据本协议的“赔偿”一节发出通知，或者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，地址：中华人民共和国北京市海淀区东北旺西路 8 号 24 号楼，邮编 100193，收件人：法律部总法律顾问。

**6.3. 用户：密码、访问权限和通知。**客户应授权访问远程软件服务，并可分配或选择唯一密码和用户名（如适用）。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，此等电子通信包含业务信息、账户注册、账户持有人信息、财务信息、客户数据，以及在电子邮件中包含的或以其他方式通过远程软件服务或在客户账户下输入的任何种类的所有其他数据。Oracle 将推定，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。客户应尽商业上合理的努力，防止未经授权访问或使用远程软件服务，并应及时通知 Oracle 任何未经授权访问或使用远程软件服务的情形，以及任何用户密码或名称和/或远程软件服务账号的任何丢失、被盗或未经授权的使用。

**6.4. 数据传输。**客户理解，客户电子通信的技术处理和传输对使用远程软件服务而言具有根本的必要性。客户负责取得并维护 DSL、有线或其他高速互联网连接以及最新的“浏览器”软件，以便使用远程软件服务。客户明确同意 Oracle 在为提供本协议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。在不限制 Oracle 在本协议“安全性”或“保密”两节下的适用义务的前提下，若任何电子通信和/或客户数据并非由 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 不对此承担任何责任。

## **6.5. 第三方应用程序。**

**6.5.1** 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。Oracle 不控制第三方应用程序，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“经认证”、“经批准”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，并应遵守单独的隐私政策或管辖客户访问或使用第三方应用程序的其他条款。客户全权负责遵守第三方应用程序的访问和使用条款，并且，如果 Oracle 为便于履行远程软件服务而代表客户访问或使用任何第三方应用程序，则客户全权负责确保此类访问和使用（包括通过向客户签发的或以其他方式提供给客户的密码、凭证或令牌访问和使用）得到此类服务的访问和使用条款的授权。如果客户从远程软件服务向第三方应用程序或其他地点传输或促使传输客户数据，则该传输构成客户的传播，而非 Oracle 的传播。

**6.5.2.** 任何由 Oracle 提供访问的第三方应用程序均以“按原样”和“如可用”为基础提供，且无任何形式的保证。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。

**6.5.3** 如果客户是由某个 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根据本协议采购和使用远程软件服务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、支持案例和开票/付款信息）的访问权限。

**6.5.4** 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。

## **6.6. 支持服务、专业服务和培训服务。**

**6.6.1 支持服务。**作为远程软件服务的一部分，Oracle 将向客户提供在线资源，以便客户在使用远程软件服务时请求协助。Oracle 还提供可选的“付费”高级支持。

**6.6.2 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。

**6.6.3 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。

## **6.7. 本节故意留空。**

**6.8. 更新。**在期限内，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 书面材料。在期限内，Oracle 对服务或 Oracle 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。

在期限内，Oracle 将尽可能 (a) 安排计划的维护活动，以最大限度地减少客户使用服务的中断或干扰，以及 (b) 提前通知将影响贵方客户访问和使用服务的计划的维护活动。

## **6.9. 服务监控和分析**

**6.9.1** Oracle 持续监控远程软件服务，以便于 Oracle 运行服务；帮助解决客户的服务请求；改进和优化客户对服务的使用；发现并处理威胁服务的功能、安全性、完整性和可用性以及服务中的任何内容、数据或应用程序的情况；以及发现并处理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。

**6.9.2** 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 保留对服务分析的全部知识产权。

**6.10 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。

**6.11 PCI-DSS 合规。**在适用情况下，客户有责任确保其使用远程软件服务存储或处理信用卡数据的行为符合适用的《支付卡行业数据安全标准》（“PCI DSS”）要求，并且不得在远程软件服务中存储信用卡数据（如适用），除非是在为此类数据指定的加密字段中存储。在期限内，对于 Oracle 指定为用于传输、处理和存储信用卡数据的远程软件服务，Oracle 应使其保持 PCI DSS 合规性。客户或代表客户对远程软件服务所做的任何更改都可能影响客户遵守 PCI DSS 要求，客户应全权负责确保任何此类更改符合 PCI DSS 要求。

客户负责确保社会保障号和其他敏感数据仅存储在此类数据的指定加密字段中。

## **6.12. 数据保护**

**6.12.1** 针对客户使用服务和 Oracle 提供服务，客户同意发出任何相关的通知并获取任何相关的许可，包括与个人信息（定义见数据处理协议）的收集、使用、处理、传输和披露有关的通知和许可。

**6.12.2** 除适用的报价单/订购文件另有规定外，远程软件服务的数据处理协议（“数据处理协议”，在附件 2 中提供，并通过引用纳入本协议）规定了双方在处理和控制在服务的一部分由客户提供给 Oracle 的个人信息方面各自的责任。除适用的报价单/订购文件另有规定外，Oracle 将按照本协议、数据处理协议和适用的报价单/订购文件中的规定，作为数据处理者行事，并根据客户的指示处理客户保存在服务环境中的个人信息。

**6.12.3** 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 仅仅是开票/收款代理商）提供的任何功能、服务或产品。

## **7 暂停/终止。**

**7.1. 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。

**7.2. 持续的危害暂停。**Oracle 可暂停客户或用户对服务的访问或使用，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本协议项下的客户付款义务。

**7.3. 因故终止。**如果客户或甲骨文中国违反本协议或任何订单或 SOW 的实质性条款，并且未能在收到书面违约通知后的 30 天内予以纠正，则违约方构成违约，非违约方 (a) 在任何订单或 SOW 被违反的情况下，可终止发生违约情形的订单和任何适用的 SOW；或(b) 在协议被违反的情况下，可终止协议以及根据协议签订的所有订单和 SOW。如果甲骨文中国按上句规定

终止了任何订单，则客户必须在 30 天内支付此终止前已产生的所有应付款总额，以及此类订单及 SOW 项下服务的所有剩余未付款以及相关税费和开支。除未支付费用的情况外，非违约方可自行决定同意延长 30 天的期限，只要违约方仍在继续尽合理的努力纠正其违约行为。客户同意，如果客户违反本协议，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。

**7.4** 客户同意，对于根据本节实施的任何暂停，Oracle 不对客户或其他第三方承担任何责任。

## **8. 保密。**

**8.1.** 根据本协议，双方有可能相互披露保密信息（以下简称“保密信息”）。保密信息应仅限于本协议和客户的订购文件项下的条款和定价、储存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信息的所有信息。

**8.2.** 一方的保密信息不应包括以下信息：**(a)** 公开信息，或并非因另一方的作为或不作为而成为公开信息的信息；**(b)** 披露前已由另一方合法占有的信息，且另一方并未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。

**8.3.** 各方均同意，除下文所述的情形外，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。各方仅可以向被要求按照不低于本协议规定的保护水平保护保密信息使其免遭未经授权披露的员工、代理或分包商披露保密信息，并且各方可以在任何法律程序中披露另一方的保密信息或在法律要求的情况下向政府实体披露另一方的保密信息。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：本协议中所述的、适用于该客户订单的 Oracle 安全惯例。

## **9. 保证、免责声明和唯一补偿。**

**9.1** 各方声明其已有效签署本协议，且具有签署本协议的权限和授权。甲骨文中国保证在期限内，Oracle 将 **(i)** 按 Oracle 书面材料中所述，在所有实质性方面以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。

**9.2.** 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、与服务的履行、操作或安全性有关的任何问题负责。

**9.3.** 对于任何违反服务保证的情况，客户获得的唯一补偿和 Oracle 的全部责任应是纠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地纠正服务缺陷，客户可以终止有缺陷的服务，且甲骨文中国将向客户退还其就终止的服务已向甲骨文中国预先支付的终止生效日期之后的费用。

**9.4** 在法律未禁止的范围内，上述保证具有排他性，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、网络或环境或者对适销性、令人满意的质量和特定用途适用性的任何保证或条件。

## **10. 责任限制。**

**10.1.** 在任何情况下，任何一方或其关联公司均不对任何间接的、衍生的、偶发的、特殊的、惩罚性的或惩戒性的损害负责，或对其任何收入、利润（不包括本协议项下的费用）、销售、数据、数据使用、商誉或名誉的损失负责。

**10.2** 在任何情况下，甲骨文中国及其关联公司因本协议或客户订单或 SOW 所承担的（或与之有关的）责任总额（不论是基于合同、侵权行为或其他依据），不得超过依据客户订单或 SOW、在引起责任的事件发生前十二 **(12)** 个月内、针对引起该责任的服务实际支付的总金额。

**10.3.** 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。

## **11. 赔偿。**

**11.1.** 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”）侵犯该第三方的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类索赔为接受方辩护，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、债务、成本和费用或经提供方同意的和解金额赔偿接受方：

- a. 在接受方收到索赔通知后不迟于 30 天内（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. 给予提供方进行辩护及任何和解谈判的完全控制权；以及
- c. 向提供方提供针对索赔进行辩护或和解所需要的信息、授权及协助。

**11.2** 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，则提供方可终止相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 履行相关订单项下义务的能力，则甲骨文中国可提前 30 天发出书面通知终止该订单。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，则甲骨文中国可提前 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。

**11.3** 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，如果使用向接受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赔偿。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赔偿。如果侵权索赔是基于第三方应用程序，或是基于在服务中或通过服务为客户提供或可访问的来自第三方门户或其他外部来源的任何材料（例如，来自第三方博客或论坛的社交媒体帖文、通过超链接访问的第三方网页、来自第三方数据提供商的营销数据等），Oracle 将不会对客户进行任何赔偿。

**11.4** 此第 11 节提供了双方对任何侵权索赔或损害赔偿的唯一补偿。

**12. 适用法律和司法管辖权。**本协议以及由本协议引起或与之有关的所有事项应受中华人民共和国法律的管辖并据其解释，各方均同意，任何由本协议引起或与之有关的争议，中华人民共和国北京市的法院具有专属管辖权，并将该法院作为审判地。

### **13. 出口。**

**13.1.** 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。此类出口法律管控根据本协议提供的服务（包括技术数据）及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。

**13.2.** 客户认可，服务所设计的功能可使客户和客户用户不受地理位置限制访问服务，并在服务和用户工作站等其他位置之间传输或以其他方式移动贵方内容。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。

### **14. 一般条款。**

#### **14.1. 完整协议。**

**14.1.1** 客户同意，本协议和通过书面引用（包括对 URL 或引用政策中所包含信息的引用）纳入本协议的信息以及任何附件和适用订单，构成客户所订购服务的完整协议，并取代所有以前或当前有关此类服务的书面或口头的协议或陈述。

**14.1.2** 在任何情况下，客户签发的与本协议相关的任何采购订单、付款通知或其他行政公文的条款、条件或规定均不得被视为修改、更改或扩大双方在本协议项下的权利、义务或责任，或以其他方式修改本协议，而无论 Oracle 是否未反对此类条款、规定或条件。如果订单条款和本协议条款存在任何不一致，应以订单为准。

**14.1.3** 本协议不得修改或修订，除非本协议明确规定，或以书面形式并由主张修改、修订或放弃的一方签署或以电子方式接受，或通过适当签署的订单或 SOW 进行修改或修订。

#### **14.2. 其他一般条款。**

**14.2.1** 本协议应确保协议双方及其继承人和受让人的利益并对其具有约束力，但客户不得将本协议转让、或将服务或服务中的任何权益转让或让与给其他个人或实体。本协议没有第三方受益人。

**14.2.2** Oracle 为独立承包商，各方均同意双方之间不存在任何合资经营、合伙或代理关系。

**14.2.3** 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。若由于任何此类业务伙伴或第三方的任何行为导致服务或客户数据出现任何问题，甲骨文中国无义务、不受约束且不承担责任，除非该业务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）。

**14.2.4** 如果有管辖权的法院认定任何条款违反法律，则应在必要的最小范围内删除或限制该条款，以使本协议其余部分保持完全的效力和效果。若一方放弃针对本协议项下的任何违约行为追究责任，不应构成该方放弃针对任何其他违约行为或未来违约行为追究责任。

**14.2.5 不可抗力。**任何一方均不承担任何不可抗力事件造成的损失、延误、不履行（不包括付款义务）的责任，前提是该方在此情况下尽合理努力，将造成延误的情况通知另一方并尽快恢复履行，并且，相关交付日期相应顺延。不可抗力事件包括但不限于天灾、罢工、骚乱、火灾、爆炸、洪水、地震、自然灾害、恐怖主义袭击、战争行为、内乱、第三方犯罪行为、互联

网故障、政府行为或命令或限制、供应商未履约、停工或劳资纠纷（涉及 Oracle 员工的除外）或材料短缺。

**14.2.6 不妨碍。**本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本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）。

**14.2.7 检查。**在提前四十五 (45) 天发出书面通知且检查频率每十二 (12) 个月不超过一次的前提下，Oracle 可以对客户的远程软件服务使用情况进行检查，以确保客户对远程软件服务的使用符合适用订单和本协议的条款规定。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非公开数据（包括检查结果或报告）应受本协议第 8 节（保密）条款的约束。如果检查发现不合规情况，客户同意在收到针对该不合规情况的书面通知后 30 天内纠正此类不合规情况（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 不对客户因配合检查而产生的任何费用承担责任。

**14.2.8** 本协议中使用的节标题仅为方便查阅，不得以任何方式影响本协议的含义或解释。不受本协议终止或到期影响的条款包括有关责任限制、赔偿、付款以及本质上不受终止或到期影响的其他条款。本协议可以通过对签本，和/或通过传真或电子签名形式签署，如此签署的协议文本应与双方以纸面方式签署的本协议的正本原件具有同等约束力。

**15. 隐私条款。**除非在贵方的协议中另有说明，贵方理解并同意使用 Oracle 产品和服务需遵守 Oracle.com 使用条款 <https://www.oracle.com/legal/privacy/index.html> 以及 Oracle 隐私政策 <https://www.oracle.com/legal/privacy/privacy-policy.html>，以上通过引用纳入本协议，其中包括 Oracle 可能将贵方在 Oracle 网站上注册时及在贵方协议填写时所收集的个人信息提供给 Oracle 的全球分支机构 <https://www.oracle.com/corporate/contact/global.html> 和向 Oracle 提供服务的第三方实体 <https://www.oracle.com/corporate/contact/suppliers.html>。在向 Oracle 提供任何个人信息之前，贵方应向个人信息主体提供所有通知，并获得适用法律法规可能要求的个人信息主体的任何同意（包括对个人信息跨境传输的单独同意），以便于 Oracle 在全球范围内为履行本协议而使用、存储、传输、披露或以其他方式处理此类个人信息。

附件 1  
[故意留空]

**附件 2**  
**SuitePeople Workforce Management Services 数据处理协议**  
**(“数据处理协议”)**

## 1. 范围、优先顺序和适用性

1.1 对于提供贵方服务协议中规定的服务，本数据处理协议适用于 Oracle 作为处理者代表贵方处理个人信息的行为。除非贵方服务协议中另有明确规定，此版本的数据处理协议应在贵方服务协议期限内有效并持续有效。

1.2 除非本数据处理协议或贵方服务协议中另有明确规定，如果服务协议条款（包括其中引用的任何政策或附录）与本数据处理协议条款存在任何冲突，应以本数据处理协议的相关条款为准。

## 2. 个人信息的控制者和处理者与处理目的

2.1 就服务提供过程中对个人信息的处理而言，贵方为控制者，Oracle 为处理者。各方有责任遵守适用数据保护法规定的各自义务。

2.2 Oracle 和任何根据 Oracle 授权行事的人，包括第 7 节规定的任何 Oracle 或 Oracle 关联公司和第三方分包处理商，将仅出于根据服务协议和本数据处理协议提供服务的目的处理个人信息。

## 3. 个人信息和数据主体的类别

3.1 为了履行服务且根据贵方已订购的服务，Oracle 可能会处理以下部分或全部类别的个人信息：个人联系信息，如姓名、家庭地址、家庭电话或手机号码、传真号码、电子邮件地址和密码；有关生活方式和社会环境的信息，包括年龄、出生日期、婚姻状况；业务联系方式；财务详细信息；提供的商品和服务；从移动设备、网络运营商或数据提供商收集的唯 ID、IP 地址以及在线行为和兴趣数据。

3.2 为履行服务而可能处理其个人信息的数据主体的类别可能包括（但不限于）贵方代表和最终用户，如贵方员工、承包商、合作方、合作伙伴、供应商、顾客和客户。

3.3 个人信息和/或数据主体的其他或更具体的类别在服务协议中可能会有说明。除非服务协议另有规定，贵方不得向 Oracle 提供任何会对 Oracle 施加特定数据安全或数据保护义务的敏感或特殊个人信息，且施加的义务超出或不同于数据处理协议或服务协议中规定的此类义务。

## 4. 贵方的指示

4.1 Oracle 将按照服务协议和本数据处理协议中的规定，按贵方的书面指示处理个人信息。

4.2 在适用数据保护法要求的范围内，如果 Oracle 认为贵方的指示违反了适用数据保护法，Oracle 将通知贵方。贵方认可并同意，Oracle 不负责进行法律研究和/或为贵方提供法律建议。

4.3 Oracle 将遵循贵方的指示，不会向贵方收取额外费用。如果 Oracle 预计会产生服务协议项下应付的服务费用未涵盖的额外收费或费用，如额外许可或第三方承包商费用，其将在收到贵方的指示后立即就此告知贵方。在不影响 Oracle 遵守贵方指示的义务的前提下，双方将就任何此类收费或费用进行诚意协商。

## 5. 数据主体的权利

5.1 贵方控制对保存贵方最终用户个人信息的服务环境的访问权限，并且贵方的最终用户应将其在适用数据保护法项下的权利相关的任何请求发送给贵方。

5.2 如果贵方无法获得该访问权限，Oracle 将在合理且技术上可行的范围内，协助处理个人提出的访问、删除或擦除、限制、纠正、接收和传输、阻止访问或反对处理位于 Oracle 系统上贵方服务环境中的个人信息的请求。

5.3 如果 Oracle 直接收到贵方最终用户（其指明贵方系控制者）的任何请求或询问，Oracle 不会回复最终用户，而是立即将此类请求发送给贵方。

## 6. 个人信息传输

6.1 如系履行服务（包括出于 IT 安全目的、维护和履行服务及相关基础设施、提供服务技术支持以及服务变更管理）所必

需，Oracle 可在全球范围内访问和处理个人信息。

6.2 如果该全球访问所涉及的个人信息传输受适用欧洲数据保护法规定的任何数据传输限制约束，该传输应受 Oracle 处理者规范（处理者的约束性公司规则）约束。最新版本的 Oracle 处理者规范可通过 <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing> 获取，并通过引用纳入服务协议和本数据处理协议。Oracle 已为其处理者规范获得 EEA 授权，并将在服务协议期限内维持该授权。

6.3 如果该全球访问所涉及的个人信息传输受适用数据保护法规定的跨境传输限制约束，此类传输应受 Oracle 公司内部数据传输和授权协议条款的约束。

## 7. Oracle 关联公司和第三方分包处理商

7.1 受第 2.2 节、第 6 节和第 7 节规定的条款和限制约束，贵方向 Oracle 提供一般书面授权，以聘用 Oracle、Oracle 关联公司及第三方分包处理商协助履行服务。

7.2 Oracle 会维护可能处理个人信息的 Oracle、Oracle 关联公司及第三方分包处理商名单。贵方可以通过为服务提供的适用的主要支持工具或通过贵方的支持联系人请求获得这些名单。如果贵方希望收到有关这些名单的任何预期更改的通知，贵方可以注册接收通知，或者在注册机制不可用的情况下，Oracle 将向贵方提供有关预期更改的通知。

7.3 在 Oracle 向贵方提供该通知的十四 (14) 个日历日内，贵方可就拟由第三方分包处理商、Oracle 或 Oracle 关联公司参与履行服务提出异议，通过针对服务提供的适用的主要支持工具或流程提交“服务请求”，以书面形式提供与该第三方分包处理商、Oracle 或 Oracle 关联公司根据本数据处理协议或适用数据保护法妥善保护个人信息的能力相关的客观正当理由。如果贵方的异议合理，贵方和 Oracle 将诚意合作，找到双方均可接受的解决方案来解决该异议，包括但不限于审核支持第三方分包处理商、Oracle 或 Oracle 关联公司遵守本数据处理协议或适用数据保护法的其他文件，或在没有该第三方分包处理商参与的情况下交付服务。如果贵方和 Oracle 未在合理的时间范围内达成双方均可接受的解决方案，贵方有权终止相关服务，但 (i) 需提前三十 (30) 天发出通知；(ii) 贵方和 Oracle 不承担任何责任；并且 (iii) 不免除贵方截至终止日期在服务协议项下的付款义务。如果根据本第 7.3 节进行的终止仅涉及某订单项下的部分服务，贵方将签署一份修订或替代订单，以反映该部分终止。

7.4 Oracle 始终对 Oracle、Oracle 关联公司和第三方分包处理商根据本数据处理协议和适用数据保护法的条款履行其义务负责。

## 8. 技术和组织措施与处理保密性

8.1 Oracle 已实施并将继续维持适当技术和组织安全措施，用以处理个人信息。这些措施会考虑本数据处理协议中规定的处理性质、范围和目的，并旨在保护个人信息免受履行服务过程中处理个人信息所固有的风险，特别是意外或非法销毁、丢失、更改、未经授权披露或访问传输、存储或以其他方式处理的个人信息所带来的风险。

8.2 处理个人信息的所有 Oracle 和 Oracle 关联公司员工以及任何第三方分包处理商均需遵守适当的书面保密安排。

## 9. 审核权与配合贵方和贵方的监管机构

9.1 在贵方的服务协议中规定的范围内，贵方可以在建议的审核日期前至少提前六周向 Oracle 发送书面请求（包括详细的审核计划），自费审核 Oracle 对本数据处理协议条款的遵守情况。贵方将与 Oracle 合作达成最终审核计划。

9.2 审核在十二个月期间内不得超过一次，应在正常工作时间内进行，须受 Oracle 的现场政策和规定的约束，且不得合理地干预业务活动。如果贵方希望使用第三方进行审核，第三方审核方应得到双方的一致同意，并且第三方审核方必须签署 Oracle 可接受的书面保密协议。审核完成后，贵方将向 Oracle 提供一份审核报告副本，该副本受贵方服务协议保密条款的约束。

9.3 为配合此类审核，Oracle 将向贵方提供进行审核所合理必需的信息和协助（包括适用于服务的处理活动的任何相关记录）。如果合格第三方审核方在前十二个月内出具的 SOC 1 或 SOC 2、ISO、NIST、PCI DSS、HIPAA 或类似审核报告中有论述到所请求的审核范围，且 Oracle 向贵方提供该报告，确认经审核的控制措施未发生已知的实质性变更，则贵方同意接受第三方审核报告中的结论，而不请求对报告所涵盖的相同的控制措施进行审核。贵方的服务协议中可能包括附加审核条款。

## 10. 事件管理与个人信息泄露通知

10.1 如发生引起疑似或表明未经授权访问或处理个人信息的事件（“事件”），Oracle 会立即进行评估和响应。

10.2 如果 Oracle 知悉并确定某个事件构成违反安全规定，导致 Oracle 系统或服务环境中传输、存储或以其他方式处理的个

人信息遭受盗用、意外或非法销毁、丢失、更改、未经授权披露或访问，从而影响此类个人信息的安全性、保密性或完整性（“个人信息泄露”），Oracle 将向贵方通知此类个人信息泄露情况，不得无故拖延。

10.3 在 Oracle 收集或以其他方式合理地获取有关泄露的信息时，在法律允许的范围内，Oracle 将向贵方提供 Oracle 合理已知或可获得的、有关泄露的其他相关信息。

10.4 在贵方履行在适用数据保护法项下的个人信息泄露通知义务所需的时间范围内，贵方同意与 Oracle 诚意协调以下内容：贵方就个人信息泄露而拟发布的公开声明、或向受影响数据主体提供的必要通知，和/或向相关监管机构提供的通知。

## 11. 个人信息的返还和删除

11.1 服务终止后，Oracle 将立即返还（包括提供可用的数据检索功能）或删除贵方服务的生产环境中剩余的任何个人信息副本，除非服务协议中另有规定。

11.2 对于 Oracle 未将数据检索功能作为服务的一部分提供的服务，建议贵方在终止前生产服务环境仍有效时，采取适当措施对任何个人信息进行备份或以其他方式单独存储。

## 12. 法律要求

12.1 法律可能要求 Oracle 提供对个人信息的访问权限，例如为遵守传票或其他法律程序的要求，或响应政府（包括公共和政府当局）在国家和/或执法方面的请求。

12.2 除非法律另有要求，Oracle 将立即通知贵方提供个人信息访问权限的请求。

## 13. 定义

“**适用数据保护法**”是指全球适用于本数据处理协议项下个人信息处理的所有数据隐私或数据保护法律或法规，包括适用欧洲数据保护法、适用英国数据保护法和修订后的《加州消费者隐私法》(“CCPA”) 和其他美国各州法律。

“**适用欧洲数据保护法**”是指 (i) 由适用的欧盟成员国法律补充并纳入 EEA 协议的欧盟《通用数据保护条例》EU/2016/679；和 (ii) 经修订的1992年6月19日《瑞士联邦数据保护法》。

“**适用英国数据保护法**”是指 (i) 英国 GDPR，也就是依据 2019 年和 2020 年《数据保护、隐私和电子通信（修正案等）（退出欧洲联盟）条例》对欧盟《通用数据保护条例》EU/2016/679 的修订，因 2018 年《退出欧洲联盟法案》第 3 节而成为英格兰和威尔士、苏格兰及北爱尔兰法律之一部分的欧盟《通用数据保护条例》EU/2016/679；和 (ii) 经修订的 2018 年英国《数据保护法》。

“**数据主体**”、“**处理**”、“**控制者**”、“**处理者**”、“**监管机构**”和“**约束性公司规则**”（或同等术语）的含义与适用数据保护法项下的含义相同。

“**欧洲**”在本数据处理协议中是指 (i) 欧洲经济区，由欧盟成员国、冰岛、列支敦士登和挪威组成；以及 (ii) 瑞士。

“**Oracle**”是指已签署服务协议的 Oracle 关联公司。Oracle 已被 Oracle Corporation 收购。

“**Oracle 和 Oracle 关联公司**”是指可能按照第 2.2 节和第 7 节的规定处理个人信息的 Oracle 和 Oracle Corporation 的子公司。

“**个人信息**”应与术语“个人数据”、“个人可识别信息 (PII)”或适用数据保护法项下的同等术语具有相同含义。

“**服务**”是指服务协议中规定的服务。

“**服务协议**”是指 (i) 贵方从 Oracle 购买的服务的适用订单；(ii) 适用订单中提及的适用主协议，以及 (iii) 任何适用的服务规范或说明。

“**第三方分包处理商**”是指与 Oracle 达成分包合同并可能根据第 2.2 节和第 7 节规定处理个人信息的、除 Oracle 和 Oracle 关联公司外的第三方。

“**贵方**”是指已签署服务协议的客户实体。

其他粗体术语的定义与其在服务协议中的定义相同，或者在本数据处理协议中另有规定。