



Oracle NetSuite

Descrições dos Serviços de ACS

Data efetiva: 17 de abril de 2023

Índice

MÉTRICAS	3
GLOSSÁRIO.....	3
LEGENDA DE ACRÔNIMOS.....	3
DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – SERVIÇOS DE SUPORTE AO CLIENTE DIRETO.....	4
NetSuite ACS Advise.....	4
NetSuite ACS Monitor	8
NetSuite ACS Optimize	12
NetSuite ACS Architect	17
DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – SERVIÇOS DE SUPORTE ESTENDIDOS.....	22
NetSuite ACS Monitor Extended Service	22
NetSuite ACS Optimize Extended Service.....	22
NetSuite ACS Architect Extended Service	23
DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – SERVIÇOS DE SUPORTE AO PARCEIRO.....	24
NetSuite Advanced Partner Support.....	24
DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – OFERTAS DE ACS DESCONTINUADAS.....	28
NetSuite ACS Platform	28
NetSuite ACS Advise.....	31
NetSuite Advanced Partner Support.....	35

MÉTRICAS

Observação: os termos a seguir, como utilizados no Contrato, sejam ou não iniciados em letra maiúscula, terão o mesmo significado do termo definido aplicável: “Contrato” e “Contrato Master”; “Cliente”, “Cliente”, “Empresa” e “Você”; “Documentação do Programa” e “Documentação”; “Pedido de Compra”, “pedido”, “Pedido” e “Estimativa/Formulário de Pedido”; “Vigência” e “Período dos Serviços”; “Seus Dados”, “Dados da Empresa” e “Seu Conteúdo”.

GLOSSÁRIO

Os termos não definidos terão o mesmo significado dos termos definidos no Contrato de Serviços de Assinatura.

“**Integração de ACS**” significa uma série de atividades e exercícios projetados para ajudar os clientes novos a compreenderem melhor Serviços de Cloud do Oracle NetSuite específicos. A Integração de ACS inclui, entre outros: exercícios passo a passo, orientações do cliente e outras verificações estruturadas pela equipe de ACS.

“**Revisão de ACS**” significa uma avaliação das necessidades de negócios do Cliente, suas configurações atuais, soluções de terceiros em uso, integrações, personalizações, volumes de transação e necessidades excepcionais para identificar onde melhor usar os Serviços de Suporte de ACS para atender às necessidades do Cliente.

“**Período de Revisão de ACS**” significa, dependendo dos Serviços de Suporte de ACS adquiridos, o primeiro (1º) mês do ACS Advise ou do ACS Monitor ou os primeiros três (3) meses do ACS Optimize ou do ACS Architect. O Período de Revisão de ACS para ACS Architect não está disponível durante os primeiros doze (12) meses do Seu Serviço de Cloud do Oracle NetSuite.

“**Suporte Avançado ao Cliente**” ou “**ACS**” significa uma oferta de assinatura que fornece orientação prática sobre o produto, configuração, suporte e otimização contínua para clientes do Oracle NetSuite Cloud Service.

“**Suporte Avançado ao Parceiro**” ou “**APS**” significa uma oferta de assinatura disponível para os parceiros do NetSuite que oferece assistência funcional e técnica para auxiliar os parceiros do NetSuite a prestar serviços de suporte aos clientes finais.

“**Horas Estendidas**” significa horas além das horas fornecidas como parte das descrições de serviço aplicáveis.

“**Otimização de Mecanismos de Pesquisa**” ou “**SEO**” significa o processo de melhorar a qualidade e a quantidade do tráfego para um site ou página Web a partir dos mecanismos de pesquisa.

“**Teste de Aceitação do Usuário**” ou “**UAT**” significa o teste realizado pelo usuário final para determinar se os requisitos de uma especificação foram atendidos.

LEGENDA DE ACRÔNIMOS

“**API**” significa interface de programação de aplicativo

“**CSV**” significa arquivo de valores separados por vírgula

“**FTP**” significa protocolo de transferência de arquivos

“**IP**” significa protocolo da Internet

“**KPI**” significa indicador-chave de desempenho

DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – SERVIÇOS DE SUPORTE AO CLIENTE DIRETO

NetSuite ACS Advise

Esta Descrição de Serviço se aplica a Clientes que compraram este Serviço a partir de 15 de julho de 2022. Se você comprou este serviço antes de 15 de julho de 2022, a Descrição do NetSuite ACS Advise Service encontrada na seção “Descrições do Serviço – Serviços Descontinuados de ACS” deste documento se aplica.

A. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Advise.

1. **Revisão de ACS.** Além do Serviço de Suporte do ACS Advise descrito na Seção A.2 abaixo, a Oracle também prestará uma Revisão de ACS inicial (conforme a definição abaixo) das Suas instâncias do Oracle NetSuite no Período de Revisão de ACS e anualmente após essa data durante a Vigência do Seu pedido. Cada Revisão de ACS não ultrapassará oito (8) horas durante o Período de Revisão de ACS, no entanto, a Oracle determinará, a seu critério exclusivo, o número de horas necessárias para realizar cada Revisão de ACS.
2. **Serviços de Suporte do ACS Advise.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço de ACS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para prestar os seguintes Serviços de Suporte do ACS Advise relacionados aos Seu Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:
 - a. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
 1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sites de comércio eletrônico e pontos de venda do Oracle NetSuite.
 - b. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
 - c. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
 - d. Fornecer orientação sobre atividades de importação de dados.
 - e. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para, incluindo o fornecimento de notificações sobre versões futuras que podem afetar Sua instância de Serviço de Cloud do Oracle NetSuite.
 - f. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
 1. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
 2. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
 - g. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
 1. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
 - h. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
 1. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
 2. Realizar atualizações na instância do site.
 3. Fornecer scripts de loja virtual.
 4. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
 5. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
 6. Fornecer revisões de SEO.
 7. Fornecer revisões de KPIs.
 8. Fornecer revisões de design.
 - i. A Oracle fornecerá coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Advise estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise acima exceder uma duração estimada exclusivamente

determinada pela Oracle, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

- B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto.** Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise conforme estabelecido no Seu pedido. A Oracle não é responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS Advise se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de realizar os Serviços de Suporte do ACS Advise depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e das seguintes premissas do projeto:

1. Suas Obrigações

- a. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Advise sob Seu pedido e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Advise fornecidos sob Seu pedido aplicável.
- b. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- c. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Advise.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Advise.
- e. Quando os serviços forem realizados no local do cliente nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos empregados da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos empregados no local.
- f. Ser responsável pelo gerenciamento, priorização e comunicação nos casos dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- g. Ser responsável por qualquer sandbox e/ou instância de desenvolvimento exigida pela Oracle.
- h. Ser responsável pelo UAT.
- i. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
- j. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte de ACS Advise, o pessoal da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- k. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- l. Fornecer à Oracle acesso dedicado ao usuário aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- m. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.

- n. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle.
- o. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
- p. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição dos Serviços de Suporte acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o trimestre conforme especificado em Seu pedido, Você comprará as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

2. Premissas do Projeto

- a. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
- b. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, a seu exclusivo critério, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- c. Todos os Serviços de Suporte do ACS Advise, incluindo a Revisão de ACS, serão executados de forma remota.
- d. A Revisão de ACS da Sua instância Oracle NetSuite deve ocorrer no primeiro mês calendário do início dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- e. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Advise estão em inglês.
- f. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
- g. Os serviços de remediação identificados na seção A.2.a (sob “Serviços de Suporte do ACS Advise”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- h. Os Serviços de Suporte do ACS Advise descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por “navegadores suportados” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Advise em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e irá informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
- i. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
- j. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise descritos na seção A (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Advise) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
- k. As horas de serviço serão proporcionais a qualquer trimestre parcial.

C. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas permitidas para o Serviço de Suporte do ACS Advise por trimestre (incluindo quaisquer Horas de Serviços Estendidos compradas para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise não utilizada ou horas de Serviço de Suporte do ACS Advise não utilizadas ao longo do trimestre serão automaticamente perdidas por Você, sem ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a reembolso ou qualquer crédito para serviço adicional, ou outro serviço.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na Seção A.1 acima, quaisquer horas que forem consideradas pela Oracle como desnecessárias para concluir a execução de uma Revisão de ACS serão automaticamente perdidas e não darão a Você direito a qualquer reembolso ou crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

D. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS Advise por trimestre indicada no Seu pedido para qualquer trimestre. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.

E. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar um (1) contato principal e um (1) contato secundário que trabalharão em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Advise. Os contatos designados adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço.

NetSuite ACS Monitor

Observação para os Clientes: *Você reconhece que a Seção A.2.i abaixo não é mais aplicável aos pedidos de Serviços de Suporte do ACS Monitor feitos por Você em ou após 27 de setembro de 2021.*

A. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Monitor

1. **Revisão de ACS.** Além do Serviço de Suporte ao ACS Monitor descrito na Seção A.2 abaixo, a Oracle também executará uma Revisão inicial do ACS (conforme definido acima) da sua instância Oracle NetSuite dentro do Período de Revisão de ACS e, anualmente, durante a Vigência do Seu pedido. Cada Revisão de ACS não excederá dezesseis (16) horas durante o Período de Revisão de ACS, no entanto, a Oracle determinará a seu exclusivo critério o número de horas necessárias para realizar cada Revisão de ACS.

2. **Serviços de Suporte do ACS Monitor.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a você a quantidade de Horas de Serviço de Suporte do ACS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS Monitor relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:
 - a. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
 1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
 - b. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
 - c. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
 - d. Fornecer orientação sobre atividades de importação de dados.
 - e. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para, incluindo o fornecimento de notificações sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
 - f. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
 1. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
 2. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
 - g. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
 1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
 - h. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
 1. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
 2. Realizar atualizações na instância do site.
 3. Fornecer scripts de loja virtual.
 4. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
 5. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
 6. Fornecer revisões de SEO.
 7. Fornecer revisões de KPIs.
 8. Fornecer revisões de design.
 - i. Sujeito à Sua compra de um ou mais dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite listados abaixo, a Oracle fornecerá até dezoito (18) horas adicionais de Integração de ACS. As horas de Integração de ACS devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.

2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- j. A Oracle fornecerá coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Monitor estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Monitor acima exceder uma duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de quarenta (40) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS Monitor conforme estabelecido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS Monitor se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de realizar os Serviços de Suporte do ACS Monitor depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e das seguintes premissas do projeto:

1. Suas Obrigações

- a. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Monitor sob Seu pedido e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Monitor fornecidos sob Seu pedido aplicável.
- b. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- c. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- e. Quando os serviços forem realizados no local do cliente nos EUA, conforme a exigência do Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- f. Ser responsável pelo gerenciamento, priorização e comunicação nos casos dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- g. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
- h. Ser responsável pelo UAT.
- i. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
- j. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS Monitor, o pessoal da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- k. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.

- l. Fornecer à Oracle acesso dedicado ao usuário aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- m. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.
- n. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle.
- o. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Monitor descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
- p. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição dos Serviços de Suporte acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o trimestre conforme especificado em Seu pedido, Você comprará as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

2. Premissas do Projeto

- a. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Monitor envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
- b. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, a seu exclusivo critério, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- c. Todos os Serviços de Suporte do ACS Monitor, incluindo a Revisão de ACS, serão executados de forma remota.
- d. A Revisão de ACS da Sua instância Oracle NetSuite deve ocorrer no primeiro mês calendário do início dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
- e. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Monitor estão em inglês.
- f. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
- g. Os serviços de remediação identificados na seção A.2.a (sob “Serviços de Suporte do ACS Monitor”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- h. Os Serviços de Suporte do ACS Monitor descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por “navegadores suportados” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Monitor em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e irá informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
- i. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.

- j. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Monitor descritos na seção A (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Monitor) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
- k. As horas de serviço serão proporcionais a qualquer trimestre parcial.

C. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas permitidas para o Serviço de Suporte do ACS Monitor por trimestre (incluindo quaisquer Horas Estendidas de Serviço compradas para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Monitor não utilizada neste trimestre será automaticamente perdida por Você, sem ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a reembolso ou qualquer crédito para serviço adicional, ou outro serviço.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na Seção A.1 acima, quaisquer horas que forem consideradas pela Oracle como desnecessárias para concluir a execução de uma Revisão de ACS serão automaticamente perdidas e não darão a Você direito a qualquer reembolso ou crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

D. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS Monitor por trimestre indicada no Seu pedido para qualquer trimestre. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.

E. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar um (1) contato principal e um (1) contato secundário que trabalharão em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Monitor. Os contatos designados adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço.

NetSuite ACS Optimize

Observação aos clientes: Você, por meio deste instrumento, reconhece que a Seção A.2.k abaixo não se aplica mais aos pedidos dos Serviços de Suporte do ACS Optimize feitos por Você a partir de 27 de setembro de 2021.

A. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Optimize

1. **Revisão de ACS.** Além das horas de Serviço especificadas no Seu pedido para prestar os Serviços de Suporte do ACS Optimize, conforme especificado na Seção A.2 (Serviços de Suporte do ACS Optimize) abaixo, a Oracle fará uma Revisão de ACS inicial da Sua instância do Oracle NetSuite durante o Período de Revisão de ACS a partir do início dos Serviços de Suporte do ACS Optimize, e anualmente depois disso por toda a Vigência do Seu pedido, sendo que a determinação de horas necessárias para prestar a Revisão de ACS ficará a critério exclusivo da Oracle, sem exceder vinte e cinco (25) horas adicionais por mês durante o Período de Revisão de ACS.
2. **Serviços de Suporte do ACS Optimize.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS por mês especificada em Seu pedido para prestar os seguintes Serviços de Suporte do ACS Optimize relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:
 - a. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
 1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
 - b. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
 - c. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
 - d. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para:
 1. Notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
 2. Orientação sobre recursos adicionais que Você poderia usar.
 3. Testes de desempenho, escalabilidade e regressão da Sua instância do Oracle NetSuite em relação à versão-alvo.
 - e. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
 1. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
 2. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
 3. Gerenciar, manter e modificar Sua instância do Oracle NetSuite para apoiar as atividades de desenvolvimento, integração, importação de dados, teste e lançamento.
 - f. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
 1. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
 2. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
 3. Atividades de importação de dados
 - g. Fornecer orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:
 1. Definir a função da Oracle em um ambiente com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.
 2. Informar Você sobre possíveis impactos das versões dos produtos Oracle NetSuite Cloud.

3. Fornecer estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar Sua instância do Oracle NetSuite de modo a apoiar as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
4. Realizar migrações entre os ambientes de desenvolvimento, teste e produção.
- h. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
 1. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
 2. Realizar atualizações na instância do site.
 3. Fornecer scripts de loja virtual.
 4. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
 5. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
 6. Fornecer revisões de SEO.
 7. Fornecer revisões de KPIs.
 8. Fornecer revisões de design.
- i. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs para as instâncias do Seu site NSE, incluindo:
 1. Tráfego;
 2. Transações;
 3. Receita; e
 4. Taxa de conversão.
- j. Produzir relatórios de desempenho que descrevam o desempenho do Seu site quanto aos tempos de carregamento de página. As páginas do site abrangidas por este relatório são:
 1. Página inicial;
 2. Pesquisa;
 3. Categoria;
 4. Item (página de detalhes do produto);
 5. Finalizar pedido; e
 6. Logon.
- k. Sujeito à Sua compra de um ou mais dos produtos listados abaixo, fornecer até dezoito (18) horas de Integração de ACS, que serão trabalhadas além das horas do serviço de ACS. As horas de Integração de ACS devem ser utilizadas no prazo de doze (12) meses a contar da data da compra dos seguintes produtos, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce
- l. Se a quantidade agregada do NetSuite ACS Optimize adquirida durante a Vigência do Seu pedido exceder uma (1) unidade, para cada unidade adicional adquirida, a Oracle fornecerá a Você até quarenta (40) horas de Serviço adicionais para ativar um módulo de complemento aprovado, desde que os serviços de ativação sejam solicitados por Você e aprovados pela Oracle por escrito.
- m. Atribuir uma equipe de otimização para fornecer orientação sobre otimização e sustentação.
- n. A Oracle atribuirá um gerente de sucesso do cliente da Oracle para fornecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Optimize definidos acima, incluindo a execução destes; desde que, no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para os Serviços de Suporte do ACS Optimize definidos acima exceder a duração estimada (conforme exclusivamente

determinado pela Oracle) de quarenta (40) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para prestação pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que o Seu fornecimento e acesso no prazo adequado à assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos sobre Seus gerentes, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais à execução de todos os Serviços de Suporte do ACS Optimize, conforme definido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por quaisquer deficiências na prestação dos Serviços de Suporte do ACS Optimize, se tal deficiência for resultado de falhas em oferecer cooperação integral.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os Serviços de Suporte do ACS Optimize depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e premissas do projeto:

1. Suas Obrigações

- a. Obter os produtos Oracle NetSuite Cloud e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Optimize sob o Seu pedido e manter tais produtos Oracle NetSuite Cloud e o Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Optimize fornecidos sob o Seu pedido.
- b. Proporcionar à Oracle pleno acesso aos respectivos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento para apoiar a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
- c. Fornecer as notificações e obter as autorizações necessárias para que a Oracle preste os Serviços de Suporte do ACS Optimize.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou de desenvolvimento compartilhados, no limite necessário que permita que a Oracle preste os Serviços de Suporte do ACS Optimize.
- e. Quando os serviços forem realizados no local do cliente nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- f. Ser responsável por qualquer sandbox e/ou instância de desenvolvimento exigida pela Oracle.
- g. Ser responsável pelo UAT.
- h. Ser responsável pelas Suas atividades de comunicação e capacitação para mudanças organizacionais.
- i. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS Optimize pela Oracle, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- j. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de serviço por mês para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
- k. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
- l. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.

- m. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle.
- n. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens e categorias de informação), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará ao Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Optimize descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
- o. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS especificada na Seção A.1 acima excederem a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o mês, conforme especificado em Seu pedido, Você adquirirá as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para a Oracle concluir essa Revisão de ACS.

2. Premissas do Projeto

- a. A Oracle determinará se os Serviços de Suporte do ACS Optimize que envolvem configuração, desenvolvimento e/ou teste devem ser realizados em uma sandbox/ambiente de desenvolvimento antes de serem aplicados em uma instância de produção.
- b. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, a seu exclusivo critério, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
- c. Todos os Serviços de Suporte, incluindo a Revisão de ACS, serão prestados de forma remota, a menos que seja acordado de outro modo pela Oracle. As atividades no local incorrerão em despesas adicionais de viagem identificadas na seção C.
- d. Todas as comunicações sobre os Serviços de Suporte estão em inglês.
- e. Todo o conteúdo foi projetado, desenvolvido, entregue e apresentado em inglês ou em outros idiomas que podem ser disponibilizados pela Oracle, a seu exclusivo critério.
- f. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
- g. Os serviços de remediação identificados na Seção A.2.a (em “Serviços de Suporte do ACS Optimize”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- h. Os Serviços de Suporte do ACS Optimize descritos acima serão limitados aos navegadores compatíveis. A lista atualizada de navegadores compatíveis publicada pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na sua instância do Oracle NetSuite, pesquisando por “navegadores compatíveis” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o disposto acima, a Oracle poderá, a seu exclusivo critério, cancelar o suporte ou se recusar a realizar Serviços de Suporte do ACS Optimize em navegadores Web ou em sistemas operacionais de dispositivos móveis compatíveis que estejam vulneráveis ou não tenham segurança adequada, e informará Você assim que possível sobre tal decisão.
- i. A Oracle utilizará técnicas de design responsivo para sites em dispositivos móveis. O design responsivo se aplicará somente aos tablets comerciais populares (iOS e Android) que utilizam resoluções de tela padrão.
- j. Sua principal forma de comunicação com a Oracle, além das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Optimize na Seção A (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Optimize) acima, será por e-mail e a ferramenta de gestão de casos Oracle NetSuite.

C. Despesas. Além das remunerações estabelecidas no Seu pedido, Você concorda em reembolsar a Oracle por despesas de viagem e desembolsos relacionados à prestação local dos Serviços de Suporte do ACS Optimize. Todas as despesas faturadas mensalmente sob este instrumento são devidas e pagáveis de acordo com os termos de pagamento do Seu pedido.

D. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas de Serviço permitidas por mês (incluindo quaisquer Horas Estendidas de Serviço adquiridas para esse mês) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você ao longo do mês. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Optimize ou horas de Serviço não utilizadas ao longo do mês serão automaticamente perdidas por Você, sem ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a reembolso ou qualquer crédito para serviço adicional, ou outro serviço.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na Seção A.1 acima, quaisquer horas que forem consideradas pela Oracle como desnecessárias para concluir a execução de uma Revisão de ACS serão automaticamente perdidas e não darão a Você direito a qualquer reembolso ou crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

E. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de serviço por mês indicada no Seu pedido para qualquer mês. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.

F. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar um (1) contato principal e dois (2) contatos secundários que trabalharão em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Optimize. Os contatos designados adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço de Suporte do ACS Optimize.

NetSuite ACS Architect

Observação aos clientes: Você, por meio deste instrumento, reconhece que a Seção A.2.k abaixo não se aplica mais aos pedidos dos Serviços de Suporte do ACS Architect feitos por Você a partir de 27 de setembro de 2021.

A. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Architect

- 1. Revisão de ACS.** Além das horas de Serviço estabelecidas em Seu pedido para a realização dos Serviços de Suporte do ACS Architect, conforme estabelecido na seção A.2 (Serviços de Suporte do ACS) abaixo, a Oracle realizará uma Revisão de ACS da sua instância do Oracle NetSuite dentro do Período de Revisão de ACS após o início dos Serviços de Suporte do ACS Architect e, anualmente, durante a Vigência do Seu pedido, com a determinação das horas necessárias para realizar cada Revisão de ACS ao exclusivo critério da Oracle, mas em hipótese alguma a Oracle fornecerá horas adicionais superiores a cinquenta (50) horas por mês durante o Período de Revisão de ACS.

As horas de Revisão de ACS poderão ser usadas para qualquer um dos Serviços de Suporte do ACS Architect descritos na Seção A.2 abaixo se você comprar os Serviços de Suporte do ACS Architect nos primeiros 12 meses após a compra inicial de um Serviço de Cloud do Oracle NetSuite. As horas de Revisão de ACS para Seu pedido de Serviços de Suporte do ACS Architect expirará (i) doze (12) meses após o seu pedido de Serviços de Suporte do NetSuite ACS Architect ou (ii) após o vencimento ou término do Seu Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, o que ocorrer primeiro.

- 2. Serviços de Suporte do ACS Architect.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a você a quantidade de Horas de Serviço do ACS por mês especificada em Seu pedido para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS Architect relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:
 - a. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
 1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
 - b. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
 - c. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
 - d. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para:
 1. Notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
 2. Orientação sobre recursos adicionais que Você poderia usar.
 3. Testes de desempenho, escalabilidade e regressão da Sua instância do Oracle NetSuite em relação à versão-alvo.
 - e. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
 1. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
 2. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
 3. Gerenciar, manter e modificar Sua instância do Oracle NetSuite para apoiar as atividades de desenvolvimento, integração, importação de dados, teste e lançamento.
 - f. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
 1. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
 2. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
 3. Atividades de importação de dados
 - g. Fornecer orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:

1. Definir a função da Oracle em um ambiente com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.
 2. Trabalhar com Você para ajudar a identificar possíveis impactos das versões dos produtos dos serviços de Cloud do Oracle NetSuite.
 3. Fornecer estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar Sua instância do Oracle NetSuite de modo a apoiar as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
 4. Realizar migrações entre os ambientes de desenvolvimento, teste e produção.
- h. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
1. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
 2. Realizar atualizações na instância do site.
 3. Fornecer scripts de loja virtual.
 4. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
 5. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
 6. Fornecer revisões de SEO.
 7. Fornecer revisões de KPIs.
 8. Fornecer revisões de design.
- i. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs para as instâncias do Seu site NSE, incluindo:
1. Tráfego;
 2. Transações;
 3. Receita; e
 4. Taxa de conversão.
- j. Produzir relatórios de desempenho que descrevam o desempenho do Seu site quanto aos tempos de carregamento de página. As páginas do site abrangidas por este relatório são:
1. Página inicial;
 2. Pesquisa;
 3. Categoria;
 4. Item (página de detalhes do produto);
 5. Finalizar pedido; e
 6. Logon.
- k. Sujeito à Sua compra de um ou mais dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite listados abaixo, a Oracle fornecerá até dezoito (18) horas de Integração de ACS adicionais. As horas de Integração de ACS devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses a contar da data da compra dos seguintes Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Se Você adquirir mais do que um (1) Serviço de Suporte do NetSuite ACS Architect durante a Vigência do Seu pedido, para cada quantidade adicional adquirida, a Oracle fornecerá a Você até quarenta (40) horas de Serviço adicionais para ativar um módulo de complemento aprovado, desde que os serviços de ativação sejam solicitados por Você e aprovados pela Oracle por escrito.

- m. Atribuir uma equipe de suporte para fornecer coordenação geral e gerenciamento dos casos relacionados a suporte enviados por Você para qualquer Serviço de Cloud do Oracle NetSuite.
- n. Atribuir uma equipe de otimização para fornecer orientação sobre otimização e sustentação.
- o. A Oracle atribuirá um gerente de sucesso do cliente da Oracle para fornecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Architect definidos acima, incluindo a execução destes; desde que, no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para os Serviços de Suporte do ACS Architect definidos acima exceder a duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de oitenta (80) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para prestação pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que o Seu fornecimento e acesso no prazo adequado à assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos sobre Seus gerentes, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais à execução de todos os Serviços de Suporte do ACS Architect, conforme definido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por quaisquer deficiências na prestação dos Serviços de Suporte do ACS Architect, se tal deficiência for resultado de falhas em oferecer cooperação integral.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os Serviços de Suporte do ACS Architect depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e premissas do projeto:

1. Suas Obrigações

- a. Obter os produtos Oracle NetSuite Cloud e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Architect sob o Seu pedido e manter tais produtos Oracle NetSuite Cloud e o Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Architect fornecidos sob o Seu pedido.
- b. Proporcionar à Oracle pleno acesso aos respectivos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento para apoiar a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
- c. Fornecer as notificações e obter as autorizações necessárias para que a Oracle preste os Serviços de Suporte do ACS Architect.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou de desenvolvimento compartilhados, no limite necessário que permita que a Oracle preste os Serviços de Suporte do ACS Architect.
- e. Quando os serviços forem realizados no local do cliente nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- f. Ser responsável por qualquer sandbox e/ou instância de desenvolvimento exigida pela Oracle.
- g. Ser responsável pelo UAT.
- h. Ser responsável pelas Suas atividades de comunicação e capacitação para mudanças organizacionais.
- i. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS Architect pela Oracle, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.

- j. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de serviço por mês para a prestação dos Serviços de Suporte.
- k. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
- l. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.
- m. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle.
- n. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens e categorias de informação), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará ao Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Architect descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
- o. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS especificada na Descrição dos Serviços de Suporte acima excederem a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o mês, conforme especificado em Seu pedido, Você adquirirá as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para a Oracle concluir essa Revisão de ACS.

2. Premissas do Projeto

- a. A Oracle determinará se os Serviços de Suporte do ACS Architect que envolvem configuração, desenvolvimento e/ou teste devem ser realizados em uma sandbox/ambiente de desenvolvimento antes de serem aplicados em uma instância de produção.
- b. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, a seu exclusivo critério, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
- c. Todos os Serviços de Suporte do ACS Architect, incluindo a Revisão de ACS, serão prestados de forma remota a menos que seja acordado pela Oracle. As atividades no local incorrerão em despesas de viagem adicionais identificadas na seção C.
- d. Todas as comunicações sobre os Serviços de Suporte do ACS Architect estão em inglês.
- e. Todo o conteúdo foi projetado, desenvolvido, entregue e apresentado em inglês ou em outros idiomas que podem ser disponibilizados pela Oracle, a seu exclusivo critério.
- f. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
- g. Os serviços de remediação identificados na Seção A.2.a (em “Serviços de Suporte do ACS Architect”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- h. Os Serviços de Suporte do ACS Architect descritos acima serão limitados aos navegadores compatíveis. A lista atualizada de navegadores compatíveis publicada pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na sua instância do Oracle NetSuite, pesquisando por “navegadores compatíveis” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o disposto acima, a Oracle poderá, a seu exclusivo critério, cancelar o suporte ou se recusar a realizar Serviços de Suporte do ACS Architect em

navegadores Web ou em sistemas operacionais de dispositivos móveis compatíveis que estejam vulneráveis ou não tenham segurança adequada, e informará Você assim que possível sobre tal decisão.

- i. A Oracle utilizará técnicas de design responsivo para sites em dispositivos móveis. O design responsivo se aplicará somente aos tablets comerciais populares (iOS e Android) que utilizam resoluções de tela padrão.
- j. Sua principal forma de comunicação com a Oracle, além das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Architect na Seção A (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Architect) acima, será por e-mail e a ferramenta de gestão de casos Oracle NetSuite.

C. Despesas. Além das remunerações estabelecidas no Seu pedido, Você concorda em reembolsar a Oracle por despesas de viagem e desembolsos relacionados à prestação local dos Serviços de Suporte do ACS Architect. Todas as despesas faturadas mensalmente sob este instrumento são devidas e pagáveis de acordo com os termos de pagamento do Seu pedido.

D. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas de Serviço permitidas por mês (incluindo quaisquer Horas Estendidas de Serviço adquiridas para esse mês) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você ao longo do mês. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Architect não utilizada ao longo do mês será automaticamente perdida por Você, sem ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a reembolso ou qualquer crédito para serviço adicional, ou outro serviço.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na Seção A.1 acima, quaisquer horas que forem consideradas pela Oracle como desnecessárias para concluir a execução de uma Revisão de ACS serão automaticamente perdidas e não darão a Você direito a qualquer reembolso ou crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

E. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de serviço por mês indicada no Seu pedido para qualquer mês. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.

F. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar um (1) contato principal e três (3) contatos secundários que trabalharão em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Architect. Os contatos designados adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço.

DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – SERVIÇOS DE SUPORTE ESTENDIDOS

NetSuite ACS Monitor Extended Service

- A. Descrição dos ACS Monitor Extended Service.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas dos ACS Monitor Extended Service por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para qualquer um dos Serviços de Suporte do ACS Monitor especificados na Seção A.2 (Serviços de Suporte do ACS Monitor) do serviço NetSuite ACS Monitor. O ACS Monitor Extended Service exigem que Você tenha um pedido ativo para NetSuite ACS Monitor; as horas fornecidas sob estes ACS Monitor Extended Service são complementares aos Serviços de Suporte do NetSuite ACS Monitor solicitados por Você e serão encerrados no final de cada trimestre, de acordo com os termos do Seu pedido do NetSuite ACS Monitor.
- B. Outros Termos e Condições.** Exceto conforme estabelecido na Seção A (Descrição dos ACS Monitor Extended Service) acima, Você concorda que todos os termos e condições estabelecidos em Seu pedido do NetSuite ACS Monitor são aqui aceitos para o Seu pedido dos NetSuite ACS Monitor Services como se estivessem totalmente definidos neste documento, incluindo a Seção B (Suas Obrigações e Premissas), a Seção C (Serviços de Suporte Não Utilizados), a Seção D (Horas Estendidas) e Seção E (Ponto de Contato Principal). O seguinte texto deve ser tratado como uma obrigação adicional para o Seu pedido do NetSuite ACS Monitor Extended Service somente quando adicionado à Seção B (Suas Obrigações e Premissas): Você precisa fazer Seu pedido do NetSuite ACS Monitor e a Oracle deve aceitá-lo antes do início do ACS Monitor Extended Service sob Seu pedido, e Você deve manter Seu pedido do NetSuite ACS Monitor por toda a Vigência do Seu pedido do NetSuite ACS Monitor Extended Service.

NetSuite ACS Optimize Extended Service

- A. Descrição dos ACS Optimize Extended Service.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas dos ACS Optimize Extended Services por mês especificada em Seu pedido para qualquer um dos Serviços de Suporte do ACS Optimize especificados na Seção A.2 (Serviços de Suporte do ACS Optimize) do serviço NetSuite ACS Optimize. O ACS Optimize Extended Service exige que Você tenha um pedido ativo para o NetSuite ACS Optimize; as horas fornecidas sob estes ACS Optimize Extended Service são complementares às horas de Serviços de Suporte do NetSuite ACS Optimize por mês fornecidos sob o Seu pedido para o NetSuite ACS Optimize solicitados por Você e serão encerrados no final de cada mês, de acordo com os termos do Seu pedido do NetSuite ACS Optimize.
- B. Outros Termos e Condições.** Exceto conforme estabelecido na Seção A (Descrição dos ACS Optimize Extended Services) acima, Você concorda que todos os termos e condições estabelecidos em Seu pedido para o NetSuite ACS Optimize ficam desde já acordados para o Seu pedido do NetSuite ACS Optimize Extended Service como se estivessem totalmente estabelecidos neste documento, incluindo a Seção B (Suas Obrigações e Premissas), a Seção C (Serviços de Suporte Não Usados), a Seção D (Horas Estendidas) e a Seção E (Ponto de Contato Principal). O seguinte será tratado como uma obrigação adicional para o Seu pedido do NetSuite ACS Optimize como se estivesse adicionado à Seção B (Suas Obrigações e Premissas): Você precisa solicitar e a Oracle deverá aceitar o Seu pedido do NetSuite ACS Optimize antes do início dos ACS Optimize Extended Service de acordo com o Seu pedido, e Você deverá manter Seu pedido do NetSuite ACS Optimize por toda a duração da Vigência do Seu pedido do NetSuite ACS Optimize Extended Service.

NetSuite ACS Architect Extended Service

- A. Descrição dos ACS Architect Extended Service.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas dos ACS Architect Extended Services por mês especificada em Seu pedido para qualquer um dos Serviços de Suporte do ACS Architect especificados na Seção A.2 (Serviços de Suporte do ACS Architect) do serviço NetSuite ACS Architect. O ACS Architect Extended Service exigem que Você tenha um pedido ativo para o NetSuite ACS Architect; as horas fornecidas sob este ACS Optimize Extended Service são complementares às horas do Serviço de Suporte do NetSuite ACS Architect por mês fornecidos sob o Seu pedido para o NetSuite ACS Architect solicitados por Você e serão encerrados no final de cada mês, de acordo com os termos do Seu pedido do NetSuite ACS Architect.
- B. Outros Termos e Condições.** Exceto conforme estabelecido na Seção A (Descrição do ACS Architect Extended Service) acima, Você concorda que todos os termos e condições estabelecidos em Seu pedido do NetSuite ACS Architect são aqui aceitos para o Seu pedido do NetSuite ACS Architect Extended Service como se estivessem totalmente definidos neste documento, incluindo a Seção B (Suas Obrigações e Premissas), a Seção C (Serviços de Suporte Não Utilizados), a Seção D (Horas Estendidas) e Seção E (Ponto de Contato Principal). O seguinte texto deve ser tratado como uma obrigação adicional para o Seu pedido dos NetSuite ACS Architect Extended Services somente quando adicionado à Seção B (Suas Obrigações e Premissas): Você precisa fazer Seu pedido do NetSuite ACS Architect e a Oracle deve aceitá-lo antes do início do ACS Architect Extended Service sob Seu pedido, e Você deve manter Seu pedido do NetSuite ACS Architect por toda a Vigência do Seu pedido do NetSuite ACS Architect Extended Service.

DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – SERVIÇOS DE SUPORTE AO PARCEIRO

NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descrição de Serviço se aplica a Clientes que compraram este Serviço a partir de 15 de julho de 2022. Se você comprou este serviço antes de 15 de julho de 2022, a Descrição do Serviço de Suporte do NetSuite Advanced Partner encontrada na seção “Descrições do Serviço – Serviços ACS Descontinuados” deste documento se aplica

A. Descrição dos Serviços de Suporte. Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você, um implementador terceirizado de Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, a quantidade de horas de Serviço de APS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para auxiliá-lo com os seguintes Serviços de Suporte relacionados aos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, às instâncias de site do Oracle NetSuite SuiteCommerce ou aos módulos de Ponto de Venda do Oracle NetSuite (“Serviços de Cloud do Oracle NetSuite”) do Seu cliente; tais Serviços de Suporte são fornecidos a Você com a finalidade exclusiva de orientá-lo na implementação dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite para Seus clientes:

1. Orientação sobre como solucionar os problemas que Seus clientes encontraram em:
 - a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 - b. Sites de comércio eletrônico e ponto de venda do Oracle NetSuite.
2. Orientação sobre atividades de desenvolvimento.
3. Orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
4. Orientação sobre desempenho e escalabilidade.
5. Orientação com as seguintes atividades de gerenciamento de versão:
 - a. Notificação sobre futuras versões, incluindo Notificações Proativas de Alterações de Recursos; e
 - b. Notificação sobre os testes de regressão da Sua instância do Oracle NetSuite em relação à versão desejada.
6. Orientação sobre otimização e sustentação, incluindo assistência para:
 - a. Fluxos de processos de negócios dos Seus cliente;
 - b. Integrações; e
 - c. Atividades de importação de dados
7. Orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:
 - a. Definir a função do Oracle NetSuite em um ambiente com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados; e
 - b. Estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar as devidas atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
8. Orientação sobre a manutenção do site, incluindo assistência para:
 - a. Introduzir uma nova funcionalidade de comércio eletrônico;
 - b. Atualizações da instância do site;
 - c. Scripts de loja virtual;
 - d. Landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos;
 - e. Assistência relacionada ao desempenho; e
 - f. Revisões de SEO.
9. Quando mais de uma (1) unidade de APS é adquirida, um gerente de engajamento do cliente ("gerente de engajamento") da Oracle será designado para fornecer uma coordenação geral e

gerenciamento dos Serviços de Suporte definidos na Seção A; desde que, no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para os Serviços de Suporte definidos acima exceder a duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de quinze (15) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para prestação pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que o Seu fornecimento e acesso no prazo adequado à assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos sobre Seus gerentes, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais à execução de todos os Serviços de Suporte, conforme definido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por quaisquer deficiências na prestação dos Serviços de Suporte, se tal deficiência for resultado de falhas em oferecer cooperação integral.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os Serviços de Suporte depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e premissas do projeto:

1. Suas Obrigações.

- a. Antes da prestação dos Serviços de Suporte a Você, confirme se os Seus clientes obtiveram os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite sob um contrato separado e mantêm tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite de maneira ininterrupta durante o período em que os Serviços de Suporte serão prestados a Você.
- b. Proporcionar à Oracle pleno acesso aos respectivos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento para apoiar a prestação dos Serviços de Suporte.
- c. Fornecer as notificações e obter as autorizações necessárias para que a Oracle preste os Serviços de Suporte.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou de desenvolvimento compartilhados, no limite necessário que permita que a Oracle preste os Serviços de Suporte.
- e. Fazer esforços comercialmente razoáveis para realizar capacitação sobre o produto antes de contratar os Serviços de Suporte para qualquer Serviço de Cloud do Oracle NetSuite específico em que tal capacitação esteja disponível.
- f. Quando os serviços forem realizados no local do cliente nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- g. Ser responsável por qualquer sandbox e/ou instância de desenvolvimento exigida pela Oracle.
- h. Ser responsável pelo UAT.
- i. Ser responsável pelas Suas atividades de comunicação e capacitação para mudanças organizacionais.
- j. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte pela Oracle, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- k. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de serviço por trimestre para a prestação dos Serviços de Suporte.
- l. Fornecer à Oracle acesso “somente para visualização” aos sistemas do Seu cliente para a prestação dos Serviços de Suporte.

- m. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso “somente para visualização” à conta do Google Analytics do Seu cliente.

2. Premissas do Projeto.

- a. A Oracle reserva-se o direito de se opor a uma solicitação de serviço se a Oracle determinar, a seu exclusivo critério, que tal solicitação de serviço terá um resultado inesperado no Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte.
- b. Todos os Serviços de Suporte são prestados de forma remota.
- c. Todas as comunicações sobre os Serviços de Suporte estão em inglês.
- d. Você não exige que os consultores da Oracle trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
- e. Os Serviços de Suporte descritos acima serão limitados aos navegadores compatíveis. A lista atualizada de navegadores compatíveis publicada pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers no seu Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, pesquisando por “navegadores compatíveis” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o disposto acima, a Oracle poderá, a seu exclusivo critério, cancelar o suporte ou se recusar a realizar Serviços de Suporte em navegadores Web ou em sistemas operacionais de dispositivos móveis compatíveis que estejam vulneráveis ou não tenham segurança adequada, e informará Você assim que possível sobre tal decisão.
- f. Os recursos da Oracle não podem executar, implantar código ou alterar os dados que constam nos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite de Seus clientes.
- g. Sua principal forma de comunicação com a Oracle, além das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte na Seção A (Descrição dos Serviços de Suporte) acima, será por e-mail e a ferramenta de gestão de casos Oracle NetSuite.

C. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas de Serviço permitidas por trimestre (incluindo quaisquer Horas Estendidas adquiridas para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você ao longo do trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte não utilizada ao longo do trimestre será perdida automaticamente ao término do trimestre, sem nenhuma ação adicional necessária de qualquer uma das partes, e Você não terá direito a reembolso ou a qualquer crédito para serviços adicionais, ou outros serviços, por qualquer parte não utilizada das remunerações pagas por horas de Serviço não utilizadas ao longo do trimestre para Serviços de Suporte. Para que a Oracle forneça os Serviços de Suporte definidos na Descrição dos Serviços de Suporte acima após a Vigência do Seu pedido, a Oracle e Você devem concordar mutuamente sobre um pedido separado para tais Serviços de Suporte.

Se o último trimestre da Vigência do Seu pedido tiver menos que três (3) meses, as horas de serviço trimestrais serão distribuídas de forma proporcional.

D. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de serviço por trimestre indicada no Seu pedido para qualquer trimestre. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.

E. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar um contato principal que trabalhará em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte. Os contatos designados

adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço.

DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS – OFERTAS DE ACS DESCONTINUADAS

NetSuite ACS Platform

- A. Descrição dos Serviços de Suporte.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a você a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS relacionados à Sua instância de Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:
1. Fornecer orientação sobre como resolver os problemas de desempenho técnico que Você encontrou nos fluxos de trabalho, scripts e integrações.
 2. Fornecer assistência para resolver problemas de desempenho técnico somente para o seguinte:
 - a. Fazer alterações na Sua configuração existente (SuiteBuilder).
 - b. Fazer alterações nos Seus fluxos de trabalho existentes (SuiteFlow).
 - c. Fazer alterações nos Seus scripts existentes (SuiteScript).
 - d. Fazer alterações nos Seus serviços Web existentes (SuiteTalk).
 3. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para:
 - a. Notificar sobre versões futuras que podem afetar o desempenho.
 - b. Mediante solicitação, fornecer orientação sobre recursos adicionais de uma versão que Você poderia usar.
 - c. Fornecer testes de desempenho e escalabilidade em relação a uma versão desejada.
 4. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade para:
 - a. Atividades de desenvolvimento;
 - b. Uso e configuração de aplicativos;
 - c. Recomendar alterações;
 - d. Atividades de teste e lançamento;
 - e. Integrações; e
 - f. Atividades de importação de dados.
 5. Fornecer orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas para:
 - a. Definir a função da Oracle em um ambiente com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.
 - b. Trabalhar com você para ajudar a identificar possíveis impactos das versões de produto dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite.
 - c. Fornecer estratégias para manter e gerenciar as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
 - d. Realizar migrações entre os ambientes de desenvolvimento, teste e produção.
 6. Atribuir uma equipe de suporte para fornecer coordenação geral e gerenciamento dos casos relacionados a suporte enviados por Você para qualquer Serviço de Cloud do Oracle NetSuite.
 7. A Oracle atribuirá uma equipe de plataforma e um gerente de sucesso da Oracle para fornecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS acima exceder uma duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de oitenta (80) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS conforme estabelecido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de realizar os Serviços de Suporte do ACS depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e das seguintes premissas do projeto:

1. Suas Obrigações.

- a. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços de Suporte do ACS sob Seu pedido e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite e Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS fornecidos sob Seu pedido aplicável para os Serviços de Suporte do ACS.
- b. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS.
- c. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS.
- e. Conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos empregados da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos empregados no local.
- f. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
- g. Ser responsável pelo UAT.
- h. Ser responsável por garantir que quaisquer alterações recomendadas pela Oracle sejam implementadas.
- i. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
- j. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS, o pessoal da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- k. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por mês permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS.
- l. Fornecer à Oracle acesso dedicado ao usuário aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS.
- m. Cumprir os termos de acesso e uso dos serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.

2. Premissas do Projeto.

- a. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
- b. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, a seu exclusivo critério, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS.
- c. Todos os Serviços de Suporte do ACS são executados de forma remota.
- d. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS estão em inglês.
- e. Você não exige que os consultores da Oracle trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
- f. Os Serviços de Suporte do ACS descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, procurando por “navegadores suportados” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e irá informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
- g. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
- h. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS descritos na seção A (Descrição dos Serviços de Suporte) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
- i. Se o último trimestre de Vigência do Seu pedido for inferior a três (3) meses, as horas de Serviço trimestrais do último trimestre serão cobradas de forma proporcional pela Oracle.

C. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas de Serviço permitidas por trimestre especificado em Seu pedido deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS ou das horas de Serviço não utilizada neste trimestre será automaticamente perdida por Você sem nenhuma ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a um reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

D. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço por mês indicada em Seu pedido para qualquer mês. A Oracle irá faturar Você por quaisquer Horas Estendidas na Taxa Horária Estendida estabelecida em Seu pedido.

E. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar até quatro (4) contatos principais que trabalharão com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços de Suporte do ACS. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

NetSuite ACS Advise

Esta Descrição de Serviço se aplica a Clientes que compraram este Serviço a partir de 15 de julho de 2022.

***Observação aos clientes:** Você, por meio deste instrumento, reconhece que a Seção A.2.h abaixo não se aplica mais aos pedidos dos Serviços de Suporte de ACS feitos por Você a partir de 27 de setembro de 2021.*

A. Descrição dos Serviços de Suporte.

1. **Serviços de Suporte de ACS.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço de ACS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para prestar os seguintes Serviços de Suporte do ACS Advise relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:
 - a. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
 1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sites de comércio eletrônico e pontos de venda do Oracle NetSuite.
 - b. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
 - c. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
 - d. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para, incluindo o fornecimento de notificações sobre versões futuras que podem afetar Sua instância de Serviço de Cloud do Oracle NetSuite.
 - e. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
 1. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
 2. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
 - f. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
 1. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
 2. Realizar as integrações solicitadas.
 3. Atividades de importação de dados.
 - g. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
 1. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
 2. Realizar atualizações na instância do site.
 3. Fornecer scripts de loja virtual.
 4. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
 5. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
 6. Fornecer revisões de SEO.
 7. Fornecer revisões de KPIs.
 8. Fornecer revisões de design.
 - h. Sujeito à Sua compra de um ou mais dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite listados abaixo, a Oracle fornecerá até dezoito (18) horas adicionais de Integração de ACS, que deverão ser fornecidas além das horas de Serviços de Suporte do ACS Advise:
 1. As horas de Integração de ACS devem ser utilizadas por Você no prazo de seis (6) meses após a compra dos seguintes Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
 - 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. As horas de Integração de ACS devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
 - a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- i. A Oracle fornecerá coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Advise estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise acima exceder uma duração estimada exclusivamente determinada pela Oracle, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise conforme estabelecido no Seu pedido. A Oracle não é responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS Advise se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de realizar os Serviços de Suporte do ACS Advise depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e das seguintes premissas do projeto:

1. Suas Obrigações

- a. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Advise sob Seu pedido e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Advise fornecidos sob Seu pedido aplicável para tais serviços.
- b. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- c. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Advise.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Advise.
- e. Conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos empregados da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos empregados no local.
- f. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
- g. Ser responsável pelo UAT.
- h. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
- i. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte de ACS, o pessoal da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- j. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso

- ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- k. Fornecer à Oracle acesso dedicado ao usuário aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
 - l. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.
 - m. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle.
 - n. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.

2. Premissas do Projeto

- a. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
- b. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, a seu exclusivo critério, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
- c. Todos os Serviços de Suporte do ACS Advise serão executados de forma remota.
- d. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Advise estão em inglês.
- e. Os consultores do Oracle NetSuite não precisarão trabalhar fora do horário comercial padrão vigente no país.
- f. Os serviços de remediação identificados na seção A.2.a (sob “Serviços de Suporte do ACS Advise”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- g. Os Serviços de Suporte do ACS Advise descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por “navegadores suportados” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Advise em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e irá informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
- h. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
- i. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise descritos na seção A (Descrição dos Serviços de Suporte) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

- j. Se o último trimestre de Vigência do Seu pedido for inferior a três (3) meses, as horas de Serviço trimestrais do último trimestre serão cobradas de forma proporcional pela Oracle.

- C. **Serviços de Suporte Não Usados.** O número máximo de horas permitidas para o Serviço de Suporte do ACS Advise por trimestre (incluindo quaisquer Horas de Serviços Estendidos compradas para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise não utilizada ou horas de Serviço de Suporte do ACS Advise não utilizadas ao longo do trimestre serão automaticamente perdidas por Você, sem ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a reembolso ou qualquer crédito para serviço adicional, ou outro serviço.
- D. **Horas Estendidas.** Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço por trimestre indicada no Seu pedido para qualquer trimestre. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.
- E. **Ponto de Contato Principal.** Você concorda em designar apenas um (1) contato principal e um (1) contato secundário que trabalharão em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Advise. Os contatos designados adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço.

NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descrição de Serviço se aplica a Clientes que compraram este Serviço a partir de 15 de julho de 2022.

A. Descrição dos Serviços de Suporte. Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você, um implementador terceirizado de Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, a quantidade de horas de Serviço de APS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para auxiliá-lo com os seguintes Serviços de Suporte relacionados aos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, às instâncias de site do Oracle NetSuite SuiteCommerce ou aos módulos de Ponto de Venda do Oracle NetSuite (“Serviços de Cloud do Oracle NetSuite”) do Seu cliente; tais Serviços de Suporte são fornecidos a Você com a finalidade exclusiva de orientá-lo na implementação dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite para Seus clientes:

1. Orientação sobre como solucionar os problemas que Seus clientes encontraram em:
 - a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
 - b. Sites de comércio eletrônico e ponto de venda do Oracle NetSuite.
2. Orientação sobre atividades de desenvolvimento.
3. Orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
4. Orientação sobre desempenho e escalabilidade.
5. Orientação com as seguintes atividades de gerenciamento de versão:
 - a. Notificação sobre futuras versões, incluindo Notificações Proativas de Alterações de Recursos; e
 - b. Notificação sobre os testes de regressão da Sua instância do Oracle NetSuite em relação à versão desejada.
6. Orientação sobre otimização e sustentação, incluindo assistência para:
 - a. Fluxos de processos de negócios dos Seus cliente;
 - b. Integrações; e
 - c. Atividades de importação de dados
7. Orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:
 - a. Definir a função do Oracle NetSuite em um ambiente com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados; e
 - b. Estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar as devidas atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
8. Orientação sobre a manutenção do site, incluindo assistência para:
 - a. Introduzir uma nova funcionalidade de comércio eletrônico;
 - b. Atualizações da instância do site;
 - c. Scripts de loja virtual;
 - d. Landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos;
 - e. Assistência relacionada ao desempenho; e
 - f. Revisões de SEO.
9. Atribuir um gerente de engajamento do cliente (“gerente de engajamento”) da Oracle que fornecerá coordenação geral e gerenciamento dos Serviços de Suporte definidos na Seção A; desde que, no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para os Serviços de Suporte definidos acima exceder a duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de quinze (15) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para prestação pela Oracle sob Seu pedido.

B. Suas Obrigações e Premissas do Projeto. Você reconhece que o Seu fornecimento e acesso no prazo adequado à assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos sobre Seus gerentes, agentes e funcionários (coletivamente, “cooperação”) são essenciais à execução de todos os Serviços de Suporte, conforme definido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por quaisquer deficiências na prestação dos Serviços de Suporte, se tal deficiência for resultado de falhas em oferecer cooperação integral.

Você reconhece que a capacidade da Oracle de prestar os Serviços de Suporte depende do Seu cumprimento das seguintes obrigações e premissas do projeto:

1. Suas Obrigações.

- a. Antes da prestação dos Serviços de Suporte a Você, confirme se os Seus clientes obtiveram os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite sob um contrato separado e mantêm tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite de maneira ininterrupta durante o período em que os Serviços de Suporte serão prestados a Você.
- b. Proporcionar à Oracle pleno acesso aos respectivos recursos funcionais, técnicos e comerciais que tenham as habilidades técnicas e conhecimento para apoiar a prestação dos Serviços de Suporte.
- c. Fornecer as notificações e obter as autorizações necessárias para que a Oracle preste os Serviços de Suporte.
- d. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou de desenvolvimento compartilhados, no limite necessário que permita que a Oracle preste os Serviços de Suporte.
- e. Fazer esforços comercialmente razoáveis para realizar capacitação sobre o produto antes de contratar os Serviços de Suporte para qualquer Serviço de Cloud do Oracle NetSuite específico em que tal capacitação esteja disponível.
- f. Conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos funcionários no local.
- g. Ser responsável por qualquer sandbox e/ou instância de desenvolvimento exigida pela Oracle.
- h. Ser responsável pelo UAT.
- i. Ser responsável pelas Suas atividades de comunicação e capacitação para mudanças organizacionais.
- j. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte pela Oracle, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
- k. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de serviço por trimestre para a prestação dos Serviços de Suporte.
- l. Fornecer à Oracle acesso “somente para visualização” aos sistemas do Seu cliente para a prestação dos Serviços de Suporte.
- m. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso “somente para visualização” à conta do Google Analytics do Seu cliente.

2. Premissas do Projeto.

- a. A Oracle reserva-se o direito de se opor a uma solicitação de serviço se a Oracle determinar, a seu exclusivo critério, que tal solicitação de serviço terá um resultado

- inesperado no Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte.
- b. Todos os Serviços de Suporte são prestados de forma remota.
 - c. Todas as comunicações sobre os Serviços de Suporte estão em inglês.
 - d. Você não exige que os consultores da Oracle trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
 - e. Os Serviços de Suporte descritos acima serão limitados aos navegadores compatíveis. A lista atualizada de navegadores compatíveis publicada pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers no seu Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, pesquisando por “navegadores compatíveis” na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o disposto acima, a Oracle poderá, a seu exclusivo critério, cancelar o suporte ou se recusar a realizar Serviços de Suporte em navegadores Web ou em sistemas operacionais de dispositivos móveis compatíveis que estejam vulneráveis ou não tenham segurança adequada, e informará Você assim que possível sobre tal decisão.
 - f. Os recursos da Oracle não podem executar, implantar código ou alterar os dados que constam nos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite de Seus clientes.
 - g. Sua principal forma de comunicação com a Oracle, além das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte na Seção A (Descrição dos Serviços de Suporte) acima, será por e-mail e a ferramenta de gestão de casos Oracle NetSuite.

C. Serviços de Suporte Não Usados. O número máximo de horas de Serviço permitidas por trimestre (incluindo quaisquer Horas Estendidas adquiridas para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você ao longo do trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte não utilizada ao longo do trimestre será perdida automaticamente ao término do trimestre, sem nenhuma ação adicional necessária de qualquer uma das partes, e Você não terá direito a reembolso ou a qualquer crédito para serviços adicionais, ou outros serviços, por qualquer parte não utilizada das remunerações pagas por horas de Serviço não utilizadas ao longo do trimestre para Serviços de Suporte. Para que a Oracle forneça os Serviços de Suporte definidos na Descrição dos Serviços de Suporte acima após a Vigência do Seu pedido, a Oracle e Você devem concordar mutuamente sobre um pedido separado para tais Serviços de Suporte.

Se o último trimestre da Vigência do Seu pedido tiver menos que três (3) meses, as horas de serviço trimestrais serão distribuídas de forma proporcional.

D. Horas Estendidas. Durante a Vigência do Seu pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de serviço por trimestre indicada no Seu pedido para qualquer trimestre. A Oracle emitirá uma fatura a Você por tais Horas Estendidas de acordo com a Taxa de Horas Estendidas definida em Seu pedido.

E. Ponto de Contato Principal. Você concorda em designar um contato principal que trabalhará em conjunto com a Oracle para facilitar uma prestação eficiente dos Serviços de Suporte. Os contatos designados adicionais autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que qualquer contato utilizará as horas de Serviço.