

# Oracle NetSuite

## Descripciones del Servicio ACS

---

Fecha de Efectividad: 17 de abril de 2023

## ÍNDICE

Índice.....	2
Métricas .....	3
Glosario.....	3
Acrónimos Principales.....	4
<b>SERVICE DESCRIPTIONS – DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES.....</b>	<b>5</b>
NetSuite ACS Advise.....	5
NetSuite ACS Optimize .....	13
NetSuite ACS Architect .....	18
<b>SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES .....</b>	<b>24</b>
NetSuite ACS Monitor Extended Service .....	24
NetSuite ACS Optimize Extended Service.....	24
NetSuite ACS Architect Extended Service .....	25
<b>DESCRIPCIONES DE SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE DE SOCIOS COMERCIALES (O PARTNERS).....</b>	<b>26</b>
NetSuite Advanced Partner Support.....	26
<b>DESCRIPCIONES DE SERVICIOS: OFERTAS DE ACS RETIRADAS.....</b>	<b>30</b>
NetSuite ACS Platform .....	30
NetSuite ACS Advise.....	34
NetSuite Advanced Partner Support.....	38

## MÉTRICAS

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Los siguientes términos, tal y como se utilizan en el Pedido o el Acuerdo, e independientemente de si están o no en mayúsculas, tendrán el mismo significado que el término definido aplicable: "Acuerdo" y "Acuerdo Marco"; "Cliente", "Empresa" y "Vd."; "Documentación de Programa" y "Documentación"; "Pedido", "pedido" y "Formulario de Pedido/Estimado"; "Plazo" y "Periodo de Prestación de los Servicios"; "Sus Datos", "Datos de la Empresa" y "Su Contenido".

## GLOSARIO

Los términos no definidos tendrán el mismo significado que en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.

**"Incorporación de ACS"** hace referencia a una serie de actividades y ejercicios diseñados para ayudar a los clientes nuevos a entender mejor los Servicios Cloud de Oracle NetSuite específicos. La Incorporación de ACS incluye, a título enunciativo: ejercicios paso a paso, recorridos orientados al cliente y comprobaciones estructurales adicionales por parte del equipo de ACS.

**"Revisión de ACS"** hace referencia a una evaluación de las necesidades empresariales del Cliente, su configuración actual, las soluciones de terceros actuales que se están utilizando, las integraciones actuales, las personalizaciones actuales, los volúmenes de transacciones y las necesidades pendientes para identificar dónde pueden utilizarse los Servicios de Soporte de ACS para satisfacer mejor las necesidades del Cliente.

**"Periodo de Revisión de ACS"** hace referencia, dependiendo de los Servicios de Soporte de ACS adquiridos, al primer mes de ACS Advise o ACS Monitor, o a los primeros tres (3) meses de ACS Optimize o ACS Architect. El periodo de Revisión de ACS Architect no está disponible durante los primeros doce (12) meses de su Servicio Cloud de Oracle NetSuite.

**"Servicios Avanzados de Soporte al Cliente" o "ACS"** hace referencia a una oferta de suscripción que ofrece a los clientes una guía práctica sobre los productos, configuración, soporte técnico y optimización continua para los clientes de Oracle NetSuite Cloud Service.

**"Soporte Técnico Avanzado de Socio Comercial o Partner" o "APS"** hace referencia a una oferta de suscripción que se ha puesto a disposición de los socios comerciales o partners de NetSuite que ofrece a los socios comerciales (o partners) de NetSuite asistencia técnica y funcional para ayudarles a prestar el Soporte Técnico a los clientes finales.

**"Horas Extendidas"** hace referencia a las horas de más que se hayan prestado como parte de las descripciones de los Servicios aplicables.

**"Search Engine Optimization" o "SEO"** hace referencia al proceso de mejora de la calidad y la cantidad del tráfico del sitio web o de una página web a partir de motores de búsqueda.

**"Pruebas de Aceptación de los Usuarios" o "UAT"** hace referencia a las pruebas realizadas por el Usuario Final para determinar si se cumplen los requisitos de una especificación.

## ACRÓNIMOS PRINCIPALES

"API" hace referencia a la Interfaz del Programa de la Aplicación

"CSV" hace referencia a un archivo de Valores Separados por Comas

"FTP" hace referencia a Protocolo de Transferencia de Archivos

"IP" equivale a Protocolo de Internet

"KPI" hace referencia a los Indicadores Clave de Rendimiento

## SERVICE DESCRIPTIONS – DIRECT CUSTOMER SUPPORT SERVICES

### NetSuite ACS Advise

*Esta Descripción del Servicio se aplica a Clientes que adquieran este Servicio a partir del 15 de julio de 2022 (inclusive). Si Vd. adquiere este Servicio antes del 15 de julio de 2022, se aplicará la Descripción del Servicio NetSuite ACS Advise que se encuentra en la sección “Descripciones del Servicio – Servicios ACS Retirados” del presente documento.*

#### A. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Advise.

1. **Revisión de ACS.** Además del Servicio ACS Advise Support Service descrito en la Sección A.2 siguiente, Oracle también llevará a cabo una Revisión de ACS inicial (tal y como se define anteriormente) de las instancias de Vd. de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS y anualmente a continuación durante el Plazo de vigencia de su Pedido. Cada revisión de ACS no podrá superar las ocho (8) horas durante el Periodo de Revisión de ACS; sin embargo, Oracle determinará a su entera discreción el número de horas necesarias para llevar a cabo cada Revisión de ACS.
2. **Servicios de Soporte de ACS Advise.** Durante el Plazo de su Pedido, Oracle le ofrecerá a Vd. la cantidad de horas de Servicios de Soporte por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de 3 [tres] meses), tal y como se especifica en su Pedido para los siguientes Servicios de Soporte de ACS Advise relacionados con su Servicio Cloud de Oracle NetSuite:
  - a. Solucione los problemas que hemos encontrado con respecto a lo siguiente:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
  - b. Ofrecer orientación en actividades de desarrollo.
  - c. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  - d. Ofrecer orientación con las actividades de importación de datos.
  - e. Ofrecer asistencia con el soporte técnico de gestión de versiones que consiste en concienciar de las próximas versiones con los posibles impactos en su instancia de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
  - f. Ofrecer orientación y ejecución sobre el rendimiento y la escalabilidad que consistan en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Elaboración de informes trimestrales de KPI.
    2. Recomendar cambios en áreas de ejecución o escalabilidad.
  - g. Ofrecer orientación, mantenimiento y ejecución consistentes en la asistencia con cualquiera de las siguientes tareas:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  - h. Ofrecer mantenimiento de sitios web consistente en la asistencia con cualquiera de las siguientes tareas:
    1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
    2. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
    3. Proporcionar scripting de sitios web.
    4. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
    5. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
    6. Proporcionar revisiones de SEO.

7. Proporcionar revisiones de KPI.
  8. Proporcionar revisiones de diseño.
- i. Oracle proporcionará la coordinación y la gestión general de los recursos relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecido anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que Vd. haga de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos anteriormente supera una duración estimada de quince (15) horas de Servicio, según determine Oracle a su entera discreción, dicha solicitud individual no se considerará apta para que Oracle la preste en virtud de su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, cooperación, y recabar información y datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados apropiados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no se hará responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

### 1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite con anterioridad al inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise incluidos en su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite, y durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise prestados bajo el Pedido aplicable de Vd.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes, tanto suyos como de su Cliente, con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido al grado necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- e. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU. tal y como lo exige la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos
- f. Ser responsable de gestionar, priorizar y comunicar los casos de Servicios de Soporte de ACS Advise.
- g. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de UAT.
- i. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- j. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS Advise, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Emplear los esfuerzos comerciales razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retraso y un uso no

eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.

- l. Ofrecer a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas de Oracle y de terceros que sean necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- m. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios requeridos de terceros, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
- n. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitarle a Oracle el acceso a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle.
- o. Proporcionar todas las imágenes (para incluir elementos de productos, elementos de envío, elementos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
- p. Si las horas necesarias para Oracle para llevar a cabo la Revisión de ACS Advise que se especifica en la Descripción de Servicios de Soporte anterior supera la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el trimestre según se estipula en su Pedido, Vd. deberá adquirir las Horas Extendidas (según se definen a continuación) necesarias para que Oracle pueda completar dicha Revisión de ACS.

## 2. Asunciones del Proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberán realizarse en un entorno de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request, si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise, incluyendo la Revisión de ACS, se prestan de forma remota.
- d. La Revisión de ACS de su caso de Oracle NetSuite debe suceder dentro del primer mes de calendario del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- e. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Advise serán en inglés.
- f. Vd. no necesita que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- g. Los Servicios de reparación que se identifican en la sección A.2.a (bajo "Descripción del Servicio de Soporte de ACS Advise") están disponibles 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Advise que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista publicada actualizada de los navegadores compatibles de Oracle puede encontrarse SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite buscando por "navegadores compatibles" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquiera de los navegadores web o sistemas operativos de

dispositivos móviles que considere vulnerables o que, de cualquier otra forma, considere que carezca de la seguridad adecuada y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.

- i. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos en la sección A (Descripción del Servicio de Soporte de ACS Advise) anterior se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- k. Las horas de Servicio se prorratearán durante cualquier trimestre parcial.

**C. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese trimestre el número máximo de horas de Servicio de Soporte de ACS Advise permitidas incluidas en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que no utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. Vd. no tendrá derecho a reembolso o abono alguno en concepto de otros servicios.

Además, por lo que respecta a la Revisión de ACS según se estipula en la Sección A.1 anterior, cualquier hora que Oracle considere innecesaria para completar la función de una Revisión de ACS, se perderán automáticamente del mismo modo y Vd. no tendrá derecho a ningún reembolso ni ningún crédito para servicios adicionales u otros servicios.

**D. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Advise por trimestre indicadas en su Pedido para un trimestre determinado. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**E. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán conjuntamente con Oracle para facilitarle una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Advise. Los contactos designados adicionales autorizados por Vd. pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acepta que dichos contactos utilizarán horas de Servicio.

## NetSuite ACS Monitor

***Nota para los clientes:*** Por la presente Vd. reconoce que la sección A.2.i a continuación ya no es aplicable a los Pedidos de Servicios de Soporte de ACS Monitor que Vd. formalice el 27 de septiembre de 2021 o con posterioridad a esta fecha.

### A. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor

1. **Revisión de ACS.** Además del Servicio de Soporte de ACS Monitor descrito en la sección A.2 a continuación, Oracle también realizará una Revisión inicial de ACS (según se define anteriormente) de su caso de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS y, a partir de entonces, anualmente durante el Periodo de su Pedido. Cada Revisión de ACS no superará las dieciséis (16) horas durante el Periodo de Revisión de ACS; sin embargo, Oracle determinará a su entera discreción el número de horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS.
2. **Servicios de Soporte de ACS Monitor.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de Servicios de Soporte de ACS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificadas en su Pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Monitor relacionados con sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite:
  - a. Solucione los problemas que se haya encontrado con respecto a lo siguiente:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Sitios Web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
  - b. Ofrecer orientación en actividades de desarrollo.
  - c. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  - d. Ofrecer orientación con las actividades de importación de datos.
  - e. Ofrecer asistencia con el soporte técnico de gestión de versiones que consiste en concienciar de las próximas versiones con los posibles impactos en su instancia de Oracle NetSuite.
  - f. Ofrecer orientación y ejecución sobre el rendimiento y la escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Elaboración de informes trimestrales de KPI.
    2. Recomendar cambios en áreas de ejecución o escalabilidad.
  - g. Ofrecer orientación y ejecución sobre la optimización y el sostenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  - h. Ofrecer mantenimiento del sitio web que consista en la asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
    2. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
    3. Proporcionar scripting de sitios web.
    4. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
    5. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
    6. Proporcionar revisiones de SEO.
    7. Proporcionar revisiones de KPI.
    8. Proporcionar revisiones de diseño.
  - i. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite que se indican a continuación, Oracle ofrecerá un máximo de dieciocho (18) horas adicionales

de Incorporación de ACS, que Vd. debe consumir en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso puede ser posterior al Periodo de su Pedido:

1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
  2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- j. Oracle ofrecerá coordinación general, así como la gestión y la ejecución de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Vd. para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte de ACS Monitor indicado anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de cuarenta (40) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para que la lleve a cabo Oracle en virtud de lo establecido en su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la puntual prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, cooperación y recabar información y datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados (acciones denominadas conjuntamente “Cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que se derive de la falta de plena Cooperación por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

### 1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite al inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor bajo su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor prestados bajo el presente Pedido.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- e. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU. tal y como lo exige la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- f. Vd. será responsable de gestionar, priorizar y comunicar los casos de Servicios de ACS Monitor Support.
- g. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de UAT.
- i. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.

- j. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- l. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- m. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios requeridos de terceros, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
- n. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitarle a Oracle el acceso a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle.
- o. Proporcionar todas las imágenes (para incluir elementos de productos, elementos de envío, elementos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
- p. Si las horas requeridas para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios de Soporte anterior exceden la cantidad total de horas de Servicio asignadas al trimestre que se especifiquen en su Pedido, Vd. comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

## 2. Asunciones del proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberán realizarse en un entorno de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request, si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Monitor, incluida la Revisión de ACS, se prestan de forma remota.
- d. La Revisión de ACS de su instancia de Oracle NetSuite debe realizarse dentro del primer mes natural del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- e. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Monitor serán en inglés.
- f. Vd. no necesita que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- g. Los Servicios de reparación que se identifican en la sección A.2.a (bajo “Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor”) están disponibles 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Monitor que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores

compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite buscando por “navegadores compatibles” en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil que considere vulnerable o que carezca de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.

- i. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor) anterior se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- k. Las horas de Servicio se prorratearán durante cualquier trimestre parcial.

**C. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese trimestre (incluidas las Horas Extendidas de Servicios adquiridas para dicho trimestre) el número máximo de horas de Servicios de Soporte de ACS Monitor permitidas incluídas en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que no utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. Vd. no tendrá derecho a reembolso o abono alguno en concepto de otros Servicios.

Además, en relación con la Revisión de ACS tal y como se establece en la sección A.1 anterior, todas las horas que Oracle considere que no sean necesarias para completar la realización de una Revisión de ACS se perderán automáticamente y no le corresponderá ningún reembolso o crédito adicional ni ningún otro Servicio.

**D. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Monitor por trimestre indicadas en su Pedido para cualquier trimestre. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**E. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Monitor. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.

## NetSuite ACS Optimize

***Nota para los Clientes:*** Por la presente, Vd. reconoce que la Sección A.2.k a continuación ya no se aplica a los Pedidos de los Servicios de ACS Optimize Support realizados por Vd. a partir del 27 de septiembre de 2021 (inclusive).

### A. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Optimize

1. **Revisión de ACS.** Además de las horas de Servicio especificadas en su Pedido para prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize tal y como se establece en la sección A.2 (en adelante, los Servicios de Soporte de ACS Optimize) justo a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS inicial de su caso de Oracle NetSuite durante el Periodo de Revisión de ACS desde el comienzo de los Servicios de Soporte de ACS Optimize, y una vez al año durante todo el Periodo de su Pedido, y la determinación de horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS deberá hacerse a la exclusiva discreción de Oracle, pero en ningún caso deberán exceder de veinticinco (25) horas adicionales al mes durante el Periodo de Revisión de ACS.
2. **Servicios de Soporte de ACS Optimize.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará a Vd. la cantidad de horas de Servicios de Soporte de ACS necesarias al mes especificadas en su Pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Optimize relacionados con sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite:
  - a. Solucione los problemas que hemos encontrado con respecto a lo siguiente:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
  - b. Ofrecer orientación en actividades de desarrollo.
  - c. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  - d. Ofrecer asistencia con la herramienta de soporte de gestión de versiones que consiste en cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Concienciar de las próximas versiones con los posibles impactos en su instancia de Oracle NetSuite.
    2. Orientar sobre las funciones adicionales que Vd. podrá aprovechar.
    3. Realizar pruebas de rendimiento, escalabilidad y regresión de su instancia de Oracle NetSuite frente a la versión objetivo.
  - e. Ofrecer orientación y ejecución sobre el rendimiento y la escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Elaboración de informes trimestrales de KPI.
    2. Recomendar cambios en áreas de ejecución o escalabilidad.
    3. Gestionar, mantener y modificar su instancia de Oracle NetSuite para respaldar las actividades de desarrollo, integración, importación de datos, pruebas y publicación.
  - f. Ofrecer orientación y ejecución sobre la optimización y el sostenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Realizar cambios en sus flujos de procesos de negocio.
    2. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    3. Actividades de importación de datos.
  - g. Proporcionar orientación sobre arquitecturas de plataformas y sistemas que puedan consistir en la asistencia en cualquiera de los siguientes casos:

1. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
  2. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
  3. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar su instancia de Oracle NetSuite para respaldar actividades de desarrollo, pruebas y publicación.
  4. Realizar migraciones entre los entornos de desarrollo, pruebas y producción.
- h. Proporcionar mantenimiento de sitios web asistiéndole en cualquiera de las actividades siguientes:
1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
  2. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
  3. Proporcionar scripting de comercios web.
  4. Ofrecer páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
  5. Ofrecer asistencia relacionada con el rendimiento.
  6. Proporcionar revisiones de SEO.
  7. Proporcionar revisiones de KPI.
  8. Proporcionar revisiones de diseño.
- i. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI de sus instancias de sitios web de NSE, entre los que se incluyen:
1. Tráfico;
  2. Transacciones;
  3. Ingresos; y
  4. Tasa de conversión.
- j. Elaborar informes de rendimiento que describan el rendimiento de su sitio web en momentos de carga de la página. Las páginas de sitios web cubiertas en este informe son:
1. Página de inicio;
  2. Buscar;
  3. Categoría;
  4. Elemento (Página de Detalles del Producto);
  5. Continuar al pago; e
  6. Inicio de sesión.
- k. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite que se indican a continuación, Oracle ofrecerá un máximo de dieciocho (18) horas adicionales de Incorporación de ACS, que Vd. debe consumir en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso puede ser posterior al Periodo de su Pedido:
1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
  2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Si Vd. adquiere más de un (1) Servicio de Soporte de NetSuite ACS Optimize durante el curso del Periodo de su Pedido, por cada cantidad adicional adquirida, Oracle le proporcionará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre y cuando Vd. solicite y Oracle apruebe por escrito los Servicios de activación.
- m. Asigne un equipo de optimización designado para ofrecer orientación sobre la optimización y el mantenimiento.

- n. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualesquiera Servicios de Soporte de ACS Optimize establecidos anteriormente; sin embargo, si una solicitud individual que Vd. haga de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize establecidos anteriormente supera una duración estimada (que determine Oracle a su entera discreción) de cuarenta (40) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para que Oracle la preste en virtud de su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, cooperación, y recabar información y datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados apropiados (acciones denominadas conjuntamente “Cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

#### 1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite y Soporte Técnico de NetSuite con arreglo a un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize bajo Su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y Soporte Técnico de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Optimize proporcionados bajo Su Pedido aplicable para los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido al grado necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- e. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU. y de acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- f. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- g. Ser responsable de UAT.
- h. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- i. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS Optimize, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- j. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.

- k. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a sus sistemas que resulte necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- l. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios requeridos de terceros, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
- m. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitarle a Oracle el acceso a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle.
- n. Proporcionar todas las imágenes (para incluir elementos de productos, elementos de envío, elementos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
- o. Si las horas requeridas para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción A.1 anterior exceden la cantidad total de horas de Servicio asignadas al mes que se especifiquen en su Pedido, Vd. comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

## 2. Asunciones del Proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberán realizarse en un entorno de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request, si Oracle cree, a su entera discreción, que dicha Service Request, si se realiza, puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Optimize, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota excepto cuando se acuerde lo contrario con Oracle. Las actividades in situ supondrán un gasto de viaje adicional según se identifica en la Sección C.
- d. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Optimize serán en inglés.
- e. Todo el contenido de habilitación está diseñado, desarrollado, entregado y presentado en inglés, o en otros idiomas que Oracle pueda facilitar a su entera discreción.
- f. Vd. no necesita que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- g. Los Servicios de reparación que se identifican en la sección A.2.a (bajo “Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Optimize”) están disponibles 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite buscando por “navegadores compatibles” en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize en cualquier navegador web o sistema operativo de

dispositivo móvil que considere vulnerable o que carezca de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.

- i. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Optimize) anterior se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

**C. Gastos.** Además de las tarifas establecidas en su Pedido, Vd. acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación de cualesquiera Servicios de ACS Optimize Support prestados in situ. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en su Pedido.

**D. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese mes (incluidas las Horas Extendidas de Servicios adquiridas para dicho mes) el número máximo de horas de Servicios permitidas incluidas en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que no utilice en dicho mes sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. Vd. no tendrá derecho a reembolso o abono alguno en concepto de otros servicios.

Además, en relación con la Revisión de ACS tal y como se establece en la sección A.1 anterior, todas las horas que Oracle considere que no sean necesarias para completar la realización de una Revisión de ACS se perderán automáticamente y no le corresponderá ningún reembolso o crédito adicional ni ningún otro Servicio.

**E. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Optimize por mes indicadas en su Pedido para cualquier mes. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**F. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar contactos principales, que no podrán exceder de dos (2), y que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Optimize. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que la comunicación y la interacción de Oracle con cualquiera de dichos contactos se aplicarán a sus horas de Servicio de Soporte de ACS Optimize.

## NetSuite ACS Architect

***Nota para los Clientes:*** Por la presente, Vd. reconoce que la Sección A.2.k a continuación ya no se aplica a los Pedidos de los Servicios de ACS Architect Support realizados por Vd. a partir del 27 de septiembre de 2021 (inclusive).

### A. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Architect

- 1. Revisión de ACS.** Además de las horas de Servicio establecidas en su Pedido para prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect como se establece en la sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS) directamente a continuación, Oracle realizará una Revisión de ACS de su caso de Oracle NetSuite dentro del periodo de Revisión de ACS al inicio de los Servicios de Soporte de ACS Architect, y anualmente a partir de entonces durante el Periodo de su Pedido, con la determinación de las horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS quedando únicamente a discreción de Oracle, pero en ningún caso Oracle proporcionará horas adicionales que excedan las cincuenta (50) por mes durante el Periodo de Revisión de ACS.

Las horas de Revisión de ACS se pueden utilizar para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos en la Sección A.2 a continuación, si adquiere los Servicios de Soporte de ACS Architect dentro de los primeros 12 meses posteriores a su compra inicial de un Servicio Cloud de Oracle NetSuite. Las horas de Revisión de ACS para su Pedido de los Servicios de Soporte de ACS Architect expirará (i) doce (12) meses después de su Pedido de los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect o (ii) al vencimiento o terminación de su Servicio Cloud de Oracle NetSuite, aplicándose la situación que se dé antes.

- 2. Servicios de Soporte de ACS Architect.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de Servicios de ACS por mes especificadas en su Pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Architect relacionados con sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
  - a.** Solucione los problemas que se haya encontrado con respecto a lo siguiente:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Sitios Web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
  - b.** Ofrecer orientación en actividades de desarrollo.
  - c.** Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  - d.** Proporcionar asistencia en el soporte de gestión de versiones que conste de lo siguiente:
    1. Concienciar de las próximas versiones con los posibles impactos en su instancia de Oracle NetSuite.
    2. Orientar sobre las funciones adicionales que Vd. podrá aprovechar.
    3. Realizar pruebas de rendimiento, escalabilidad y regresión de su instancia de Oracle NetSuite frente a la versión objetivo.
  - e.** Ofrecer orientación y ejecución sobre el rendimiento y la escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Elaboración de informes trimestrales de KPI.
    2. Recomendar cambios en áreas de ejecución o escalabilidad.
    3. Gestionar, mantener y modificar su instancia de Oracle NetSuite para respaldar las actividades de desarrollo, integraciones, importación de datos, pruebas y publicación.
  - f.** Ofrecer orientación, mantenimiento y ejecución consistentes en la asistencia con cualquiera de las siguientes tareas:

1. Realizar cambios en sus flujos de procesos de negocio.
  2. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  3. Actividades de importación de datos.
- g. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas que puede consistir en la ayuda con cualquiera de las siguientes acciones:
1. Definir la función de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
  2. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
  3. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar su instancia de Oracle NetSuite para respaldar actividades de desarrollo, pruebas y publicación.
  4. Realizar migraciones entre los entornos de desarrollo, pruebas y producción.
- h. Ofrecer mantenimiento de sitios web consistente en la asistencia con cualquiera de las siguientes tareas:
1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
  2. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
  3. Proporcionar scripting de comercios web.
  4. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
  5. Proporcionar ayuda relacionada con el rendimiento.
  6. Proporcionar revisiones de SEO.
  7. Proporcionar revisiones de KPI.
  8. Proporcionar revisiones de diseño.
- i. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI de sus instancias de sitios web de NSE, entre los que se incluyen:
1. Tráfico.
  2. Transacciones.
  3. Ingresos.
  4. Tasa de conversión.
- j. Elaborar informes de rendimiento que describan el rendimiento de su sitio web en momentos de carga de la página. Las páginas de sitios web cubiertas en este informe son:
1. Página de inicio.
  2. Búsqueda.
  3. Categoría.
  4. Elemento (Página de Detalles del Producto).
  5. Continuar al Pago.
  6. Inicio de sesión.
- k. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite que se indican a continuación, Oracle ofrecerá un máximo de dieciocho (18) horas adicionales de Incorporación de ACS, que Vd. debe consumir en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso puede ser posterior al Plazo de su Pedido:
1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
  2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Si Vd. adquiere más de un (1) Servicio de Soporte de NetSuite ACS Architect durante el curso del Periodo de su Pedido, por cada cantidad adicional adquirida, Oracle le

proporcionará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre y cuando Vd. solicite y Oracle apruebe por escrito los Servicios de activación.

- m. Asignar un equipo de soporte designado para ofrecer coordinación y gestión general de los casos relacionados con soporte que Vd. haya enviado para cualquier Servicio Cloud de Oracle NetSuite.
- n. Asignar un equipo de optimización designado para ofrecer orientación sobre la optimización y el mantenimiento.
- o. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualesquiera Servicios de Soporte de ACS Architect establecidos anteriormente; sin embargo, si una solicitud individual que Vd. haga de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect establecidos anteriormente supera una duración estimada (que determine Oracle a su entera discreción) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para que Oracle la preste en virtud de su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, cooperación, y recabar información y datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados apropiados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

### 1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite y el Soporte Técnico de NetSuite bajo un acuerdo separado con anterioridad al inicio de los Servicios de Soporte de ACS Architect incluidos en su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y el Soporte Técnico de NetSuite durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect prestados bajo el Pedido de Vd. aplicable para los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes, tanto suyos como de su Cliente, con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido al grado necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- e. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU. y de acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- f. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.

- g. Ser responsable de UAT.
- h. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- i. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS Architect, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- j. Emplear los esfuerzos comerciales razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- k. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a sus sistemas que resulte necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- l. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios requeridos de terceros, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
- m. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitarle a Oracle el acceso a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle.
- n. Proporcionar todas las imágenes (para incluir elementos de productos, elementos de envío, elementos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
- o. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios de Soporte supera la cantidad total de las horas de Servicio asignadas para el mes, tal y como se especifica en su Pedido, Vd. adquirirá las Horas Extendidas (tal y como se definen más adelante) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

## 2. Asunciones del Proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberán realizarse en un entorno de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request, si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Architect, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota excepto cuando se acuerde lo contrario con Oracle. Las actividades in situ supondrán un gasto de viaje adicional según se identifica en la Sección C.
- d. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Architect serán en inglés.
- e. Todo el contenido de habilitación está diseñado, desarrollado, entregado y presentado en inglés, o en otros idiomas que Oracle pueda facilitar a su entera discreción.
- f. Vd. no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país.

- g. Los Servicios de reparación que se identifican en la sección A.2.a (bajo "Servicio de Soporte de ACS Architect") están disponibles 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Architect que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista publicada actualizada de los navegadores compatibles de Oracle puede encontrarse SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite buscando por "navegadores compatibles" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect en cualquiera de los navegadores web o sistemas operativos de dispositivos móviles que considere vulnerables o que, de cualquier otra forma, considere que carezca de la seguridad adecuada y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.
- i. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
- j. Su forma principal de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect incluidos en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Architect) anterior será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

**C. Gastos.** Además de las tarifas establecidas en su Pedido, Vd. acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación de cualesquiera Servicios de ACS Architect Support prestados in situ. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en su Pedido.

**D. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese mes el número máximo de horas de Servicio al mes permitidas (incluidas todas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas en ese mes) identificadas en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect que no utilice en ese mes sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. Vd. no tendrá derecho a reembolso o abono alguno en concepto de otros Servicios.

Además, en relación con la Revisión de ACS tal y como se establece en la sección A.1 anterior, todas las horas que Oracle considere que no sean necesarias para completar la realización de una Revisión de ACS se perderán automáticamente y no le corresponderá ningún reembolso o crédito adicional ni ningún otro Servicio.

**E. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Architect por mes indicadas en su Pedido para cualquier trimestre. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**F. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y tres (3) contactos secundarios que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Architect. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.



## SERVICE DESCRIPTIONS – EXTENDED SUPPORT SERVICES

### NetSuite ACS Monitor Extended Service

- A. Descripción del Servicio de ACS Monitor Extended.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de ACS Monitor Extended Service por trimestre (3 meses por cada trimestre) especificados en su Pedido para su aplicación a cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor establecidos en la sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Monitor) del Servicio NetSuite ACS Monitor. El ACS Monitor Extended Service requiere que Vd. tenga un Pedido activo para NetSuite ACS Monitor; las horas proporcionadas en virtud de este ACS Monitor Extended Service son complementarias de los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Monitor solicitados por Vd., y finalizarán junto con el final de cada trimestre establecido en virtud de las condiciones de su Pedido de NetSuite ACS Monitor y conforme a dichas condiciones.
- B. Otros Términos y Condiciones.** Excepto por lo establecido en la sección A anterior (Descripción del Servicio ACS Monitor Extended Service), Vd. acepta que todos los términos y condiciones establecidos en su Pedido de NetSuite ACS Monitor se aceptan por la presente para su Pedido de NetSuite ACS Monitor Extended Service como si se incluyeran por completo en el presente documento, incluida la sección B (Sus Obligaciones y Asunciones), la sección C (Servicios de Soporte No Utilizados), la sección D (Horas Extendidas) y la sección E (Punto de Contacto Principal). Lo siguiente se considerará como una obligación adicional de su Pedido del Servicio Extendido de NetSuite ACS Monitor solo si se añade a la sección B (Sus Obligaciones y Asunciones): Vd. debe colocar y Oracle debe aceptar su Pedido de NetSuite ACS Monitor antes de comenzar el Servicio de ACS Monitor Extended incluido en su Pedido y Vd. deberá mantener su Pedido de NetSuite ACS Monitor durante el Periodo de su Pedido de NetSuite ACS Monitor Extended Service.

### NetSuite ACS Optimize Extended Service

- A. Descripción del Servicio de ACS Optimize Extended.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de ACS Optimize Extended Service por mes especificados en su Pedido para su aplicación a cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize establecidos en la sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Optimize) del Servicio de NetSuite ACS Optimize. El ACS Optimize Extended Service requiere que Vd. tenga un Pedido activo para NetSuite ACS Optimize; las horas proporcionadas en virtud de este ACS Optimize Extended Service son complementarias del Servicio de NetSuite ACS Optimize solicitados por Vd., y finalizarán junto con el final de cada mes establecido en virtud de las condiciones de su Pedido de NetSuite ACS Optimize y conforme a dichas condiciones.
- B. Otros Términos y Condiciones.** Excepto por lo establecido en la sección A anterior (Descripción del Servicio de ACS Optimize Extended), Vd. acepta que todos los términos y condiciones establecidos en su Pedido de NetSuite ACS Optimize se aceptan por la presente para su Pedido del NetSuite ACS Optimize Extended Service como si se incluyeran por completo en el presente documento, incluida la sección B (Sus Obligaciones y Asunciones), la sección C (Servicios de Soporte No Utilizados), la sección D (Horas Extendidas) y la sección E (Principal Punto de Contacto). Lo siguiente se considerará como una obligación adicional de su Pedido del NetSuite ACS Optimize Extended Service solo si se añade a la sección B (Sus Obligaciones y Asunciones): Vd. debe realizar y Oracle debe aceptar su Pedido de NetSuite ACS Optimize

antes de comenzar el Servicio de ACS Optimize Extended de su Pedido, y Vd. deberá mantener su Pedido de NetSuite ACS Optimize durante el Periodo de su Pedido de NetSuite ACS Optimize Extended Service.

### NetSuite ACS Architect Extended Service

- A. Descripción del Servicio de ACS Architect Extended.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de ACS Architect Extended Service por mes especificados en su Pedido para su aplicación a cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect establecidos en la sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Architect) del Servicio NetSuite ACS Architect. El ACS Architect Extended Service requiere que Vd. tenga un Pedido activo para NetSuite ACS Architect; las horas proporcionadas en virtud de este ACS Optimize Extended Service son complementarias de las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect solicitados por Vd., y finalizarán junto con el final de cada mes establecido en virtud de las condiciones de su Pedido de NetSuite ACS Architect y conforme a dichas condiciones.
- B. Otros Términos y Condiciones.** Excepto por lo establecido en la sección A anterior (Descripción del Servicio de ACS Architect Extended), Vd. acepta que todos los términos y condiciones establecidos en su Pedido de NetSuite ACS Architect se aceptan por la presente para su Pedido de NetSuite ACS Architect Extended Service como si se incluyeran por completo en el presente documento, incluida la sección B (Sus Obligaciones y Asunciones), la sección C (Servicios de Soporte No Utilizados), la sección D (Horas Extendidas) y la sección E (Punto de Contacto Principal). Lo siguiente se considerará como una obligación adicional de su Pedido de NetSuite ACS Architect Extended Service solo si se añade a la sección B (Sus Obligaciones y Asunciones): Vd. debe colocar y Oracle debe aceptar su Pedido de NetSuite ACS Architect antes de comenzar el Servicio de Soporte de ACS Architect Extended incluido en su Pedido y Vd. deberá mantener su Pedido de NetSuite ACS Architect durante el Periodo de su Pedido de NetSuite ACS Architect Extended Service.

## DESCRIPCIONES DE SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE DE SOCIOS COMERCIALES (O PARTNERS)

### NetSuite Advanced Partner Support

*Esta Descripción del Servicio se aplica a Clientes que adquieran este Servicio a partir del 15 de julio de 2022. Si Vd. adquiere este Servicio antes del 15 de julio de 2022, se aplicará la Descripción del Servicio de NetSuite Advanced Partner Support que se encuentra en la sección “Descripciones del Servicio – Servicios ACS Retirados” del presente documento*

**A. Descripción de los Servicios de Soporte.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará a Vd., como implementador tercero de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite, la cantidad de horas de Servicio de APS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de tres [3] meses) especificadas en su Pedido para ayudarle con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios Cloud de Oracle NetSuite de sus clientes, las instancias del sitio web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale (en adelante, los "Servicios Cloud de Oracle NetSuite"); dichos Servicios de Soporte los prestará Vd. con el único propósito de orientarle con la implementación de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite a sus clientes:

1. Orientación para solucionar problemas con los que sus clientes se hayan encontrado mediante cualquiera de las siguientes acciones:
  - a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  - b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Orientación sobre actividades de desarrollo.
3. Orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Orientación sobre rendimiento y escalabilidad.
5. Orientación mediante cualquiera de las actividades de gestión de versiones:
  - a. Asesoramiento sobre próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Funciones Proactivos; y
  - b. Asesoramiento sobre pruebas de regresión de la instancia de Servicio Cloud de Oracle NetSuite de sus clientes frente a la versión objetivo.
6. Orientación sobre optimización y mantenimiento que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes elementos:
  - a. Los flujos de procesos de negocios de sus clientes.
  - b. Integraciones.
  - c. Actividades de importación de datos.
7. Orientación con la arquitectura de plataforma y sistemas que puede consistir en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
  - a. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos; y
  - b. Estrategias para respaldar, mantener y gestionar actividades adecuadas de desarrollo, pruebas y publicación.
8. Orientación con el mantenimiento del sitio web que puede consistir en la asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
  - a. Introducción a la nueva funcionalidad Ecommerce.
  - b. Actualizaciones de instancias de sitios web.
  - c. Scripting de comercios web.

- d. Páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
  - e. Proporcionar ayuda relacionada con el rendimiento.
  - f. Revisiones de SEO.
9. Cuando se procure más de una (1) unidad de APS, se asignará un gestor de compromiso de socios comerciales (o partners) de Oracle (en adelante, el "Gestor de Compromiso") que proporcionará coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte establecidos en esta sección A; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte indicado anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para que la lleve a cabo Oracle en virtud de lo establecido en su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la prestación de los Servicios de Soporte definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, cooperación, y recabar información y datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados apropiados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

### 1. Sus Obligaciones

- a. Antes de prestarle a Vd. cualquiera de los Servicios de Soporte, deberá confirmar que sus clientes obtengan los Servicios Cloud de Oracle NetSuite bajo un contrato independiente y mantengan dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite, sin ninguna interrupción, durante el periodo de dichos Servicios de Soporte que se le están prestando a Vd.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes, tanto suyos como de su Cliente, con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido al grado necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- e. Emplear los esfuerzos comerciales razonables activar los productos antes de ofrecer Servicios de Soporte para cualquier Servicio Cloud específico de Oracle NetSuite para el que esté disponible la activación.
- f. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU. y de acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- g. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de UAT.
- i. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- j. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.

- k. Emplear los esfuerzos comerciales razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte.
- l. Ofrecer a Oracle acceso de solo lectura a los sistemas de su cliente que sean necesarios para el funcionamiento de los Servicios de Soporte.
- m. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics.

## 2. Asunciones del Proyecto.

- a. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte.
- b. Todos los Servicios de Soporte se prestan de forma remota.
- c. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte serán en inglés.
- d. Vd. no necesita que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- e. Los Servicios de Soporte que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista publicada actualizada de los navegadores compatibles de Oracle puede encontrarse SuiteAnswers dentro de su caso de Servicio Cloud de Oracle NetSuite buscando por "navegadores compatibles" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte en cualquiera de los navegadores web o sistemas operativos de dispositivos móviles que considere vulnerables o que, de cualquier otra forma, considere que carezcan de la seguridad adecuada, y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.
- f. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar código o, de cualquier otra forma, realizar cambios en los datos de clientes de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite de sus clientes.
- g. Su forma principal de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte incluidos en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) anterior será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

**C. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese mes el número máximo de horas de Servicio al trimestre permitidas (incluidas todas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas en ese mes) identificadas en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no utilice en ese trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes, y Vd. no tendrá derecho a recibir ningún reembolso ni crédito adicional ni otros Servicios, por cualquier parte que no haya utilizado de las tarifas abonadas por las horas de Servicios que no haya utilizado en ese trimestre de los Servicios de Soporte. Con el fin de que Oracle le preste Servicios de Soporte establecidos en la Descripción de los Servicios de Soporte anterior después de que finalice el Periodo de su Pedido, Oracle y Vd. deberán acordarlo mutuamente en un Pedido independiente por dichos Servicios de Soporte.

Si el último trimestre del Plazo de su Pedido es inferior a tres (3) meses, las horas de Servicio trimestrales del último trimestre se prorratearán del modo correspondiente.

- D. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicadas en su Pedido para cualquier trimestre. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.
- E. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar un contacto principal que trabajará junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.

## DESCRIPCIONES DE SERVICIOS: OFERTAS DE ACS RETIRADAS

### NetSuite ACS Platform

- A. Descripción de los Servicios de Soporte.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de Servicios de ACS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificadas en su Pedido para ayudarle en cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS relacionados con su instancia de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
1. Ofrecer orientación para solucionar problemas de rendimiento técnico que Vd. haya detectado en los flujos de trabajo, los scripts y las integraciones.
  2. Ofrecer asistencia para solucionar problemas de rendimiento técnico solo con lo siguiente:
    - a. Realizar cambios en su configuración existente (SuiteBuilder).
    - b. Realizar cambios en sus flujos de trabajo existentes (SuiteFlow).
    - c. Realizar cambios en sus scripts existentes (SuiteScript).
    - d. Realizar cambios en sus servicios web existentes (SuiteTalk).
  3. Ofrecer asistencia con la herramienta de soporte de gestión de versiones que consiste en cualquiera de las siguientes acciones:
    - a. Concienciar de las próximas versiones y los posibles impactos que puedan tener en su instancia.
    - b. A petición, ofrecer orientación sobre funciones adicionales que contenga una versión que Vd. pueda aprovechar.
    - c. Ofrecer pruebas de funcionamiento y escalabilidad sobre una versión objetivo.
  4. Ofrecer orientación de funcionamiento y escalabilidad mediante cualquiera de las siguientes acciones:
    - a. Actividades de desarrollo;
    - b. Uso y funcionalidad de la aplicación;
    - c. Recomendación de cambios;
    - d. Actividades de prueba y publicación;
    - e. Integraciones; y
    - f. Actividades de importación de datos.
  5. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas mediante cualquiera de las siguientes acciones:
    - a. Definir la función de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
    - b. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
    - c. Ofrecer estrategias para mantener y gestionar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
    - d. Realizar migraciones entre los entornos de desarrollo, pruebas y producción.
  6. Asignar un equipo de soporte designado para ofrecer coordinación y gestión general de los casos relacionados con soporte que Vd. haya enviado para cualquier Servicio Cloud de Oracle NetSuite.

7. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualesquiera Servicios de Soporte de ACS establecidos anteriormente; sin embargo, si una solicitud individual que Vd. haga de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS establecidos anteriormente supera una duración estimada (que determine Oracle a su entera discreción) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para que Oracle la preste en virtud de su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la puntual prestación de los Servicios de Soporte de ACS definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, cooperación y recabar información y datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados (acciones denominadas conjuntamente “Cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte de ACS depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto

### 1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite y Soporte Técnico de NetSuite con arreglo un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS bajo Su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y Soporte Técnico de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS proporcionados bajo Su Pedido aplicable para los Servicios de Soporte de ACS.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS.
- e. De Acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- f. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- g. Ser responsable de UAT.
- h. Ser responsable de garantizar que se implementen los cambios recomendados por Oracle.
- i. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- j. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.

- l. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
- m. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios requeridos de terceros, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.

## 2. Asunciones del Proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberán realizarse en un entorno de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request, si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS se prestan de forma remota.
- d. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS serán en inglés.
- e. Vd. no necesita que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- f. Los Servicios de Soporte de ACS que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia del Servicio Cloud de Oracle NetSuite buscando por “navegadores compatibles” en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil que considere vulnerable o que carezca de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
- g. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
- h. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS descritos en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) anterior se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- i. Si el último trimestre del Periodo de su Pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

**C. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese trimestre el número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido identificado en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS o de las horas de Servicio que no utilice en ese trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. Vd. no tendrá derecho a reembolso o abono alguno en concepto de otros Servicios.

**D. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio al mes indicadas en su Pedido para cualquier mes. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**E. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar contactos principales, que no podrán exceder de cuatro (4), y que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.

## NetSuite ACS Advise

*Esta Descripción del Servicio se aplica a Clientes que hayan adquirido este Servicio antes del 15 de julio de 2022.*

***Nota para los Clientes:** Por la presente, Vd. reconoce que la Sección A.2.h a continuación ya no se aplica a los Pedidos de los Servicios de ACS Support realizados por Vd. a partir del 27 de septiembre de 2021 (inclusive).*

### A. Descripción de los Servicios de Soporte.

1. **Servicios de Soporte de ACS.** Durante el Plazo de su Pedido, Oracle le ofrecerá a Vd. la cantidad de horas de Servicios de Soporte por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de 3 [tres] meses), tal y como se especifica en su Pedido para los siguientes Servicios de Soporte de ACS Advise relacionados con su Servicio Cloud de Oracle NetSuite:
  - a. Solucione los problemas que hemos encontrado con respecto a lo siguiente:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
  - b. Ofrecer orientación en actividades de desarrollo.
  - c. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  - d. Ofrecer asistencia con el soporte técnico de gestión de versiones que consiste en concienciar de las próximas versiones con los posibles impactos en su instancia de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
  - e. Ofrecer orientación y ejecución sobre el rendimiento y la escalabilidad que consistan en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
    1. Elaboración de informes trimestrales de KPI.
    2. Recomendar cambios en áreas de ejecución o escalabilidad.
  - f. Ofrecer orientación, mantenimiento y ejecución consistentes en la asistencia con cualquiera de las siguientes tareas:
    1. Realizar cambios en sus flujos de procesos de negocio.
    2. Realizar las integraciones solicitadas.
    3. Actividades de importación de datos.
  - g. Ofrecer mantenimiento de sitios web consistente en la asistencia con cualquiera de las siguientes tareas:
    1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
    2. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
    3. Proporcionar scripting de sitios web.
    4. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
    5. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
    6. Proporcionar revisiones de SEO.
    7. Proporcionar revisiones de KPI.
    8. Proporcionar revisiones de diseño.
  - h. Con sujeción a la adquisición de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite enumerados a continuación, proporcionar hasta dieciocho (18) horas de Incorporación de ACS, que se proporcionarán aparte de las horas de Servicios de Soporte de ACS Advise:
    1. Las horas de Incorporación de ACS deben ser consumidas por Vd. dentro de los seis (6) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso puede ser superior al Periodo de su 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. Las horas de Incorporación de ACS deben consumirse dentro de los doce (12) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso puede ser posterior al Periodo de su Pedido:
  - a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
  - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- i. Oracle proporcionará la coordinación y la gestión general de los recursos relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que Vd. haga de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos anteriormente supera una duración estimada de quince (15) horas de Servicio, según determine Oracle a su entera discreción, dicha solicitud individual no se considerará apta para que Oracle la preste en virtud de su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos en su Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, la cooperación, la información y los datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados apropiados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no es responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

#### 1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite con anterioridad al inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise incluidos en sus Pedidos y mantener dichos Pedidos de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise prestados bajo el Pedido aplicable de Vd. por los Servicios de Soporte de ACS.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido al grado necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- e. De acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- f. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- g. Ser responsable de UAT.

- h. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- i. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- j. Emplear los esfuerzos comerciales razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- k. Ofrecer a Oracle un acceso de usuario específico a los sistemas de Vd. y de terceros que sean necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- l. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios requeridos de terceros, incluyendo sin limitación el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
- m. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitarle a Oracle el acceso a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle.
- n. Proporcionar todas las imágenes (para incluir elementos de productos, elementos de envío, elementos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.

## 2. Asunciones del Proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberán realizarse en un entorno de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request, si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise se prestan de forma remota.
- d. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Advise serán en inglés.
- e. No se pedirá a los consultores de Oracle NetSuite que trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- f. Los Servicios de reparación que se identifican en la sección A.2.a (bajo "Descripción del Servicio de Soporte de ACS Advise") están disponibles veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- g. Los Servicios de Soporte de ACS Advise que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista publicada actualizada de los navegadores compatibles de Oracle puede encontrarse SuiteAnswers dentro de su caso de Oracle NetSuite buscando por "navegadores compatibles" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquiera de los navegadores web o sistemas operativos de dispositivos móviles que considere vulnerables o que, de cualquier otra forma, considere

que carezcan de la seguridad adecuada y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.

- h. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
- i. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos en la sección A (Descripción del Servicio de Soporte) anterior se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- j. Si el último trimestre del Plazo de su Pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

**C. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese trimestre el número máximo de horas de Servicio permitidas incluidas en su Pedido (incluyendo cualquier Hora Extendida que haya podido adquirir para ese trimestre). Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que no utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. Vd. no tendrá derecho a ningún reembolso ni ningún crédito aplicable a servicios adicionales u otros servicios.

**D. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicadas en su Pedido para un trimestre determinado. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**E. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar solo un (1) único contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán con Oracle para facilitarle una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Advise para Vd. Los contactos designados adicionales autorizados por Vd. pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acepta que la comunicación y las interacciones de Oracle con dichos contactos se aplicarán a sus horas de Servicio.

## NetSuite Advanced Partner Support

*Esta Descripción del Servicio se aplica a Clientes que hayan adquirido este Servicio antes del 15 de julio de 2022.*

**A. Descripción de los Servicios de Soporte.** Durante el Periodo de su Pedido, Oracle le proporcionará a Vd., como implementador tercero de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite, la cantidad de horas de Servicio de APS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de tres [3] meses) especificadas en su Pedido para ayudarlo con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios Cloud de Oracle NetSuite de sus clientes, las instancias del sitio web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale (en adelante, los "Servicios Cloud de Oracle NetSuite"); dichos Servicios de Soporte los prestará Vd. con el único propósito de orientarlo con la implementación de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite a sus clientes:

1. Orientación para solucionar problemas con los que sus clientes se hayan encontrado mediante cualquiera de las siguientes acciones:
  - a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  - b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Orientación sobre actividades de desarrollo.
3. Orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Orientación sobre rendimiento y escalabilidad.
5. Orientación mediante cualquiera de las actividades de gestión de versiones:
  - a. Asesoramiento sobre próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Funciones Proactivos; y
  - b. Asesoramiento sobre pruebas de regresión de la instancia de Servicio Cloud de Oracle NetSuite de sus clientes frente a la versión objetivo.
6. Orientación sobre optimización y mantenimiento que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes elementos:
  - a. Los flujos de procesos de negocios de sus clientes.
  - b. Integraciones.
  - c. Actividades de importación de datos.
7. Orientación con la arquitectura de plataforma y sistemas que puede consistir en asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
  - a. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos; y
  - b. Estrategias para respaldar, mantener y gestionar actividades adecuadas de desarrollo, pruebas y publicación.
8. Orientación con el mantenimiento del sitio web que puede consistir en la asistencia con cualquiera de las siguientes acciones:
  - a. Introducción a la nueva funcionalidad Ecommerce.
  - b. Actualizaciones de casos de sitios web.
  - c. Scripting de comercios web.
  - d. Páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
  - e. Proporcionar ayuda relacionada con el rendimiento.
  - f. Revisiones de SEO.
9. Asignar un gestor de compromiso de socios comerciales (o partners) de Oracle (en adelante, el "Gestor de Compromiso") que proporcionará coordinación y gestión general de los Servicios de

Soporte establecidos en esta sección A; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte establecido anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para que la lleve a cabo Oracle en virtud de lo establecido en su Pedido.

**B. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto.** Vd. reconoce que para la prestación de los Servicios de Soporte definidos en este Pedido es esencial facilitar a tiempo, así como permitir, el acceso a la ayuda, la cooperación, la información y los datos completos y precisos facilitados por los directivos, los agentes y los empleados apropiados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte que se derive de la falta de Cooperación completa por su parte.

Vd. reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios de Soporte depende del cumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones y las siguientes asunciones de proyecto:

### 1. Sus Obligaciones

- a. Antes de prestarle a Vd. cualquiera de los Servicios de Soporte, deberá confirmar que sus clientes obtienen los Servicios Cloud de Oracle NetSuite bajo un contrato independiente y mantienen dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite, sin ninguna interrupción, durante el periodo de dichos Servicios de Soporte que se le están prestando a Vd.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación de los Servicios.
- c. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido al grado necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- e. Emplear los esfuerzos comerciales razonables para activar los productos antes de ofrecer Servicios de Soporte para cualquier Servicio Cloud específico de Oracle NetSuite para el que esté disponible la activación.
- f. De acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
- g. Ser responsable de cualquier entorno y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de UAT.
- i. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
- j. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Emplear los esfuerzos comerciales razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitidas para la prestación de los Servicios de Soporte.
- l. Ofrecer a Oracle acceso de solo lectura a los sistemas de su cliente que sean necesarios para el funcionamiento de los Servicios de Soporte.

- m. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y ofrecerle a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics.

## 2. Asunciones del Proyecto.

- a. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si Oracle cree, a su entera discreción, que la finalización de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte.
- b. Todos los Servicios de Soporte se prestan de forma remota.
- c. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte serán en inglés.
- d. Vd. no necesita que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
- e. Los Servicios de Soporte que se describen a continuación estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista publicada actualizada de los navegadores compatibles de Oracle puede encontrarse SuiteAnswers dentro de su instancia de Servicio Cloud de Oracle NetSuite buscando por "navegadores compatibles" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte en cualquiera de los navegadores web o sistemas operativos de dispositivos móviles que considere vulnerables o que, de cualquier otra forma, considere que carezca de la seguridad adecuada y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.
- f. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar código o, de cualquier otra forma, realizar cambios en los datos de clientes de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite de sus clientes.
- g. Su forma principal de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte incluidos en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) anterior será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

**C. Servicios de Soporte no Utilizados.** Vd. deberá utilizar en ese mes el número máximo de horas de Servicio al trimestre permitidas (incluyendo todas las Horas de Servicio Extendidas que se hayan podido adquirir en ese mes) identificadas en su Pedido. Vd. perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no utilice en ese trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes, y Vd. no tendrá derecho a recibir ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales u otros servicios, por cualquier parte que no haya utilizado de las tarifas abonadas por las horas de Servicios que no haya utilizado en ese trimestre de los Servicios de Soporte. Con el fin de que Oracle le preste los Servicios de Soporte establecidos en la Descripción de los Servicios de Soporte anterior después de que finalice el Periodo de su Pedido, Oracle y Vd. deberán acordarlo mutuamente en un Pedido independiente específico para dichos Servicios de Soporte.

Si el último trimestre del Plazo de su Pedido es inferior a tres (3) meses, las horas de Servicio trimestrales del último trimestre se prorratearán del modo correspondiente.

**D. Horas Extendidas.** Durante el Periodo de su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicadas en su Pedido para cualquier trimestre. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en su Pedido.

**E. Principal Punto de Contacto.** Vd. acuerda designar un contacto principal que trabajará junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará horas de Servicio.