



Oracle NetSuite

Descripciones de los Servicios

de ACS

Fecha de Entrada en Vigencia: 17 de abril de 2023

Contenido

- MÉTRICA3**
- GLOSARIO3**
- CLAVE DE SIGLAS3**
- descripciones de los servicios – servicios de soporte al cliente directos.....4**
 - NetSuite ACS Advise.....4
 - NetSuite ACS Monitor8
 - NetSuite ACS Optimize12
 - NetSuite ACS Architect18
- DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE EXTENDIDOS.....24**
 - NetSuite ACS Monitor Extended Service24
 - NetSuite ACS Optimize Extended Service.....24
 - NetSuite ACS Architect Extended Service25
- DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE AL PARTNER26**
 - NetSuite Advanced Partner Support.....26
- DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – OFERTAS DE ACS RETIRADAS30**
 - NetSuite ACS Platform30
 - NetSuite ACS Advise.....34
 - NetSuite Advanced Partner Support.....38

MÉTRICA

Nota: Los siguientes términos, tal y como se utilizan en la orden o en el Contrato, y escritos o no con mayúscula, tendrán el mismo significado que el correspondiente término definido: “Contrato” y “Contrato Marco”; “Cliente”, “Compañía” y “Usted”; “Documentación del Programa” y “Documentación”; “Documento de Pedido”, “orden”, “Orden” y “Documento de Pedido/Presupuesto”; “Plazo” y “Período de Servicios”; “Sus Datos”, “Datos de la Compañía” y “Su Contenido”.

GLOSARIO

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

“ACS Onboarding” se refiere a una serie de actividades y ejercicios diseñados para ayudar a los nuevos clientes a mejorar su entendimiento sobre el uso de servicios específicos de Oracle NetSuite Cloud. ACS Onboarding incluye, entre otros: ejercicios paso a paso, guías dirigidas por el cliente y verificaciones adicionales estructuradas por el equipo de ACS.

“Revisión de ACS” significa una evaluación de las necesidades de negocio, la configuración actual, las soluciones de terceros que se utilizan actualmente, las integraciones actuales, las personalizaciones actuales, los volúmenes de transacciones y las necesidades pendientes del cliente para identificar dónde se pueden utilizar mejor los Servicios de Soporte de ACS para satisfacer las necesidades del Cliente.

“Período de Revisión de ACS” significa, según los Servicios de Soporte de ACS contratados, el primer (1) mes de ACS Advise o ACS Monitor o los tres (3) primeros meses de ACS Optimize o ACS Architect. El periodo de revisión de ACS para ACS Architect no está disponible durante los primeros doce (12) meses de su servicio de Oracle NetSuite Cloud.

“Soporte Avanzado al Cliente” (*Advanced Customer Support*) o **“ACS”** significa una oferta de suscripción que brinda a los clientes orientación práctica sobre productos, configuración, soporte y optimización continua a los clientes del Servicio de Oracle NetSuite Cloud.

“Soporte Avanzado al Partner” (*Advanced Partner Support*) o **“APS”** significa una oferta de suscripción disponible para los partners de NetSuite que brinda a los partners de NetSuite asistencia funcional y técnica para ayudar a los Partners a prestar soporte a los clientes finales.

“Horas Extendidas” significa las horas que superan las proporcionadas como parte de las descripciones de servicio aplicables.

“Optimización para Motores de Búsqueda” (*Search Engine Optimization*) o **“SEO”** significa el proceso destinado a mejorar la calidad y la cantidad de tráfico web hacia un sitio o una página web desde los motores de búsqueda.

“Pruebas de Aceptación del Usuario” (*User Acceptance Testing*) o **“UAT”** se refiere a las pruebas realizadas por el Usuario final para determinar si se cumplen los requisitos de una especificación.

CLAVE DE SIGLAS

“API” significa Interfaz de Programa de Aplicación (*Application Program Interface*).

“CSV” significa archivo de Valores Separados por Comas (*Comma Separated Value*).

“FTP” significa Protocolo de Transferencia de Archivos (*File Transfer Protocol*).

“IP” significa Protocolo de Internet (*Internet Protocol*).

“KPI” significa Indicador(es) Clave de Rendimiento (*Key Performance Indicator[s]*).

DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE AL CLIENTE DIRECTOS

NetSuite ACS Advise

Esta Descripción del Servicio es aplicable a los Clientes que adquieran este Servicio a partir del 15 de julio de 2022. Si adquirió este servicio antes del 15 de julio de 2022, se aplica la Descripción del Servicio NetSuite ACS Advise que se encuentra en la sección "Descripciones del Servicio - Servicios ACS Retirados" de este documento.

A. Descripción de los Servicios de Soporte ACS Advise.

1. **Revisión de ACS.** Además del Servicio de Soporte de ACS Advise que se describe más adelante en la Sección A.2, Oracle también llevará a cabo una Revisión de ACS inicial (tal como se define más arriba) de Sus instancias de Oracle NetSuite dentro del Período de Revisión de ACS, y posteriormente de forma anual durante el Plazo de Su orden. Cada Revisión de ACS no superará las ocho (8) horas durante el Período de Revisión de ACS; no obstante, Oracle determinará a su exclusiva discreción el número de horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS.
2. **Servicios de Soporte de ACS Advise.** Durante el Plazo de Su orden, Oracle le prestará el número de horas de Servicio de Soporte por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificado en Su orden, las cuales se podrían aplicar para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Advise relacionados con Su Servicio de Oracle NetSuite Cloud:
 - a. Resolver problemas que Usted haya encontrado con alguno de los siguientes aspectos:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sitios web y Punto de Venta (*Point of Sale*) de Oracle NetSuite Ecommerce.
 - b. Brindar orientación sobre actividades de desarrollo.
 - c. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
 - d. Brindar orientación sobre actividades de importación de datos.
 - e. Proporcionar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en notificar las próximas versiones con posibles impactos en su instancia de los Servicios de Oracle NetSuite.
 - f. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Informes trimestrales de KPI (Key Performance Indicator[s], KPI; Indicador(es) Clave de Rendimiento).
 2. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
 - g. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
 - h. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
 2. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
 3. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
 4. Proveer páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
 5. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.

6. Proporcionar asesoramiento en materia de SEO (Search Engine Optimization, SEO; Optimización para Motores de Búsqueda).
 7. Proporcionar asesoramiento en materia de KPI.
 8. Proporcionar asesoramiento en materia de diseño.
- i. Oracle proporcionará la coordinación y gestión general, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que presente usted para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Advise arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de 15 horas, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de su pedido.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos en Su pedido que Usted proporcione y brinde acceso de forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise depende de su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise en virtud de su pedido y mantener dichos pedidos de Servicios de Oracle NetSuite Cloud durante la duración de los Servicios de Soporte de ACS Advise proporcionados en virtud de su pedido aplicable.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- e. Cuando los servicios se presten en el sitio en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (20 CFR 655.734), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
- f. Ser responsable de gestionar, priorizar y comunicar los casos de Servicios de Soporte de ACS Advise.
- g. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de UAT (User Acceptance Testing, UAT; Pruebas de Aceptación del Usuario).

- i. Ser responsable de sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- j. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Advise.
- l. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- m. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con su uso de dichos servicios de terceros.
- n. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API (Application Program Interface, API; Interfaz de Programa de Aplicación) de terceros aceptada por Oracle.
- o. Proporcionar todas las imágenes (que incluirán artículos de productos, posiciones de envío y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.
- p. Si las horas requeridas por Oracle para realizar la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios de Soporte anterior exceden la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el trimestre como se especifica en Su orden, Usted comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

2. Supuestos del Proyecto

- a. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS Advise que implique configuración, desarrollo o pruebas debe realizarse en un entorno de desarrollo o aislado antes de aplicarlo a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, en su exclusiva determinación, que el resultado de dicha solicitud de servicio podría resultar en un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise, incluida la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota.
- d. La Revisión de ACS de su instancia de Oracle NetSuite debe ocurrir dentro del primer mes calendario a partir del comienzo de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- e. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Advise están en inglés.
- f. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
- g. Los servicios de resolución indicados en la sección A.2.a (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Advise”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

- h. Los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” (“supported browsers”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
- i. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que se mencionan en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Advise) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- k. Las horas de servicio se prorratearán por los trimestres parciales.

C. Servicios de Soporte No Utilizados. Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio de Soporte de ACS Advise permitidas por trimestre (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho trimestre), según lo especificado en Su pedido, en ese trimestre. Cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que no se utilice en tal trimestre, sin que se requiera otra acción de las partes. Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

Además, en lo que respecta a la Revisión de ACS, según se establece en la sección A.1 precedente, aquellas horas que Oracle considere innecesarias para finalizar la realización de una Revisión de ACS, también se perderán automáticamente y no le darán a Usted derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

D. Horas Extendidas. Durante el Plazo de Su orden, las partes podrán convenir de mutuo acuerdo por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Advise por trimestre indicada en Su orden para un trimestre determinado. Oracle le facturará por tales Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida indicada en Su orden.

E. Contacto Principal. Usted acepta designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán junto con Oracle para facilitar la entrega eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Advise. Los contactos designados adicionales que Usted haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y usted acepta que dicho contacto utilizara horas de Servicio.

NetSuite ACS Monitor

Nota para los clientes: Por la presente, usted reconoce que la Sección A.2.i a continuación ya no se aplica a los pedidos de Servicios de Soporte de ACS Monitor que usted realizó el o a partir del 27 de septiembre de 2021.

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 primera Revisión de ACS (como se define anteriormente) de Su instancia de Oracle NetSuite dentro del Período de revisión de ACS y, a partir de entonces, una vez por año durante el Plazo de su pedido. Ninguna Revisión de ACS excederá las dieciséis (16) horas durante el Período 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 Plazo de su pedido, Oracle le proporcionará hasta la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS por trimestre (con cada trimestre, que consta de 3 meses) que se especifican en su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Monitor relacionados con sus servicios de Oracle NetSuite Cloud:
 - a. Solucionar problemas que haya encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
 2. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
 - b. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
 - c. Proporcionar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
 - d. Proporcionar orientación sobre las actividades de importación de datos.
 - e. Proporcionar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en notificar las próximas versiones con posibles impactos en su instancia de Oracle NetSuite.
 - f. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Informes trimestrales de KPI (Key Performance Indicator[s], KPI; Indicador(es) Clave de Rendimiento).
 2. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
 - g. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
 - h. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
 2. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
 3. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
 4. Proveer páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
 5. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
 6. Proporcionar asesoramiento en materia de SEO (Search Engine Optimization, SEO; Optimización para Motores de Búsqueda).
 7. Proporcionar asesoramiento en materia de KPI.
 8. Proporcionar asesoramiento en materia de diseño.

- i. Siempre que usted adquiera uno o más de los productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, Oracle le brindará hasta dieciocho (18) horas de ACS Onboarding adicionales. Usted debe consumir las horas de ACS Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de su pedido:
 - 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 - 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- j. Oracle proporcionará la coordinación y gestión general, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que presente usted para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Monitor arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de cuarenta (40) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de su pedido.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor establecidos en Su pedido que Usted proporcione y brinde acceso de forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor depende de su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor en virtud de su pedido y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y durante la duración de los Servicios de Soporte de ACS Monitor proporcionados en virtud de su pedido aplicable.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- e. Cuando los servicios se presten en el sitio en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (20 CFR 655.734), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
- f. Ser responsable de la gestión, asignación de prioridades y comunicación relativa a los casos de los Servicios de Soporte de Monitoreo de ACS.
- g. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.

- h. Ser responsable de UAT (User Acceptance Testing, UAT; Pruebas de Aceptación del Usuario).
- i. Ser responsable de sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- j. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de 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 los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con su uso de dichos servicios de terceros.
- n. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API (Application Program Interface, API; Interfaz de Programa de Aplicación) de terceros aceptada por Oracle.
- o. Proporcionar todas las imágenes (que incluirán artículos de productos, posiciones de envío y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.
- p. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se describe en la Descripción de los Servicios de Soporte precedente superan la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el trimestre según lo especificado en su pedido, usted adquirirá Horas extendidas (tal como se definen a continuación) que sean necesarias para que Oracle finalice dicha Revisión de ACS.

2. Supuestos del Proyecto

- a. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS Monitor que implique configuración, desarrollo o pruebas debe realizarse en un entorno de desarrollo o aislado antes de aplicarlo a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, en su exclusiva determinación, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Monitor, incluida la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota.
- d. La Revisión de ACS de su instancia de Oracle NetSuite debe ocurrir dentro del primer mes calendario del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
- e. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Monitor están en inglés.
- f. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.

- g. Los servicios de resolución indicados en la sección A.2.a (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Monitor”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” (“supported browsers”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Monitor en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
- i. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que se mencionan en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS monitor) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- k. Las horas de servicio se prorratearán por los trimestres parciales.

C. Servicios de Soporte No Utilizados. Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio de Soporte de ACS Monitor permitidas por trimestre (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho trimestre), según lo especificado en Su pedido, en ese trimestre. Cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que no se utilice en tal trimestre, sin que se requiera otra acción de las partes. Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

Además, en lo que respecta a la Revisión de ACS, según se establece en la sección A.1 precedente, aquellas horas que Oracle considere innecesarias para finalizar la realización de una Revisión de ACS, también se perderán automáticamente y no le darán a Usted derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

D. Horas Extendidas. Durante el Plazo de Su orden, las partes podrán convenir de mutuo acuerdo por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Monitor por trimestre indicada en Su orden para un trimestre determinado. Oracle le facturará por tales Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida indicada en Su orden.

E. Contacto Principal. Usted se compromete a designar un (1) solo contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán en colaboración con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Monitor. Podrán comunicarse con Oracle contactos adicionales designados y autorizados por Usted, y Usted acepta que cualquiera de tales contactos utilizará horas de Servicio.

NetSuite ACS Optimize

Nota para los Clientes: Por el presente, Usted reconoce que la Sección A.2.k que figura a continuación ya no es aplicable a las órdenes de Servicios de Soporte de ACS Optimize presentadas por Usted a partir del 27 de septiembre de 2021.

A. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Optimize

1. **Revisión de ACS.** Además de las horas de Servicio especificadas en Su orden para prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize, tal como se establece en la sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Optimize) inmediatamente a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS inicial de Su instancia de Oracle NetSuite dentro del Período de Revisión de ACS a partir del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize y en forma anual a partir de entonces durante el Plazo de Su orden, quedando la determinación de las horas necesarias para llevar a cabo cada Revisión de ACS reservada a la discreción exclusiva de Oracle, pero sin exceder en ningún caso veinticinco (25) horas adicionales por mes durante el Período de Revisión de ACS.
2. **Servicios de Soporte de ACS Optimize.** Durante el Plazo de Su orden, Oracle le prestará hasta la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS por mes especificada en Su orden para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Optimize relacionados con Sus Servicios de Oracle NetSuite Cloud:
 - a. Resolver problemas que Usted haya encontrado con alguno de los siguientes aspectos:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sitios web y Punto de Venta (*Point of Sale*) de Oracle NetSuite Ecommerce.
 - b. Brindar orientación sobre actividades de desarrollo.
 - c. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
 - d. Prestar asistencia con el soporte de administración de versiones que consiste en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Dar a conocer las próximas versiones con posibles repercusiones en Su instancia de Oracle NetSuite.
 2. Orientación sobre capacidades adicionales que Usted podría aprovechar.
 3. Ejecutar pruebas de rendimiento, de escalabilidad y de regresión de su instancia de Oracle NetSuite con respecto a la versión de destino.
 - e. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, consistente en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Informes trimestrales de KPI.
 2. Recomendar cambios en áreas de rendimiento y escalabilidad.
 3. Administrar, mantener y modificar Su instancia de Oracle NetSuite a fin de respaldar las actividades de desarrollo, integraciones, importación de datos, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
 - f. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Efectuar cambios en los flujos de sus procesos de negocio.
 2. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
 3. Actividades de importación de datos.

- g. Proporcionar orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas, que puede consistir en la asistencia para Usted en cualquiera de las siguientes actividades:
 - 1. Definir el rol de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
 - 2. Informarle a usted los posibles efectos de potenciales versiones de productos de Oracle NetSuite Cloud.
 - 3. Proporcionar estrategias para dar soporte, mantener y administrar Su instancia de Oracle NetSuite que respalden las actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
 - 4. Realización de migraciones entre entornos de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.
- h. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en la asistencia para usted en cualquiera de las siguientes actividades:
 - 1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
 - 2. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
 - 3. Proveer secuencias de comandos de tienda web.
 - 4. Proveer páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
 - 5. Prestar 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 del sitio web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI para sus instancias del sitio web de NSE, lo que incluye:
 - 1. Tráfico;
 - 2. Transacciones;
 - 3. Ingresos; y
 - 4. Tasa de conversión.
- j. Producir informes de rendimiento que describan el desempeño de los tiempos de carga de las páginas de Su sitio web. Las páginas del sitio web que se cubren en este informe son las siguientes:
 - 1. Página principal o de inicio;
 - 2. Búsqueda;
 - 3. Categoría;
 - 4. Artículo (Página de Detalles del Producto);
 - 5. Proceder a la Compra; e
 - 6. Inicio de sesión.
- k. Siempre que usted adquiera uno o más de los productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, Oracle otorgará hasta dieciocho (18) horas de ACS Onboarding adicionales. Usted debe consumir las horas de ACS Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de su pedido:
 - 1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 - 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Si la cantidad total de NetSuite ACS Optimize adquirida durante la vigencia del Plazo de su pedido supera una (1) unidad, por cada unidad adicional, Oracle le prestará hasta

cuarenta (40) horas de servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre que usted solicite los servicios de activación y Oracle los apruebe por escrito.

- m. Asignar un equipo de optimización designado para que brinde orientación en materia de mantenimiento y optimización.
- n. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que facilitará la coordinación y gestión general, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que usted presente para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Optimize arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de cuarenta (40) horas de servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de su pedido.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS Optimize establecidos en su pedido que usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize depende de su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus obligaciones

- a. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud y Soporte de NetSuite en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize conforme a su pedido y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se prestaron en virtud de su pedido aplicable a los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocio pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- e. Cuando los servicios se presten en el sitio en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo que exigen las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de Estados Unidos (20 CFR 655.734), usted permitirá que Oracle publique una notificación con respecto al o a los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de dichos empleados al lugar.
- f. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
- g. Ser responsable de UAT.

- h. Ser responsable de sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- i. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- j. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de servicio por mes permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- k. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesarios para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- l. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con su uso de dichos servicios de terceros.
- m. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API (Application Program Interface, API; Interfaz de Programa de Aplicación) de terceros aceptada por Oracle.
- n. Proporcionar todas las imágenes (que incluirán artículos de productos, posiciones de envío y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.
- o. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se menciona en la Descripción de los Servicios de Soporte A.1 precedente superan la cantidad total de horas de servicio asignadas para el mes, según lo especificado en su pedido, usted adquirirá las Horas Extendidas (tal como se definen a continuación) que sean necesarias para que Oracle finalice dicha Revisión de ACS.

2. Supuestos del Proyecto

- a. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquier Servicio de Soporte de ACS Optimize que implique configuración, desarrollo o ejecución de pruebas debe realizarse en un entorno aislado o de desarrollo antes de aplicarlo a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, en su exclusiva determinación, que el resultado de dicha solicitud de servicio, si procede, puede tener un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Optimize, incluso la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota a menos que Oracle acuerde otra cosa. Las actividades en el sitio incurrirán en gastos de viaje adicionales como se identifica en la sección C.
- d. Todas las comunicaciones de Servicios de Soporte de ACS Optimize están en inglés.
- e. Todo el contenido de habilitación se diseña, desarrolla, entrega y presenta en inglés u otras lenguas que Oracle pueda poner a disposición a su entera discreción.
- f. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.

- g. Los servicios de resolución indicados en la sección A.2.a (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Optimize”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” (“supported browsers”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Optimize en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a usted tal decisión lo antes posible.
- i. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se mencionan en la sección A (Descripción de Servicios de Soporte de ACS Optimize) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

C. Gastos. Además de las tarifas establecidas en Su orden, Usted acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y gastos menores relacionados con la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize en el sitio. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente son exigibles y pagaderos de conformidad con las condiciones de pago de Su orden.

D. Servicios de Soporte No Utilizados. Usted debe utilizar el número máximo de horas de servicio permitidas por trimestre (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho trimestre), según lo especificado en su pedido, en ese trimestre. Usted confiscará automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que no se utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a un reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

Además, con respecto a la Revisión de ACS, como se establece en la sección A.1 anterior, cualquier hora que Oracle considere innecesaria para completar el rendimiento de una Revisión de ACS, también se perderá automáticamente y no le dará derecho a ningún reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

E. Horas Extendidas. Durante el Plazo de su pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Optimize por trimestre indicadas en su pedido para un trimestre determinado. Oracle le facturará por dichas horas extendidas a la Tarifa por Hora Extendida establecida en su pedido.

F. Punto de Contacto Principal. Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y dos (2) contactos secundarios, quienes trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de Servicios de Soporte de ACS Optimize. Los contactos designados adicionales que usted haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acepta que la comunicación y las interacciones de Oracle con dicho(s) contacto(s) se aplicarán a sus horas de Servicio de Soporte de ACS Optimize.

NetSuite ACS Architect

Nota para los Clientes: Por el presente, Usted reconoce que la Sección A.2.k que figura a continuación ya no es aplicable a las órdenes de Servicios de Soporte de ACS Architect presentadas por Usted a partir del 27 de septiembre de 2021 inclusive

A. Descrição dos Serviços de Suporte do 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, tal como se establece en la sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS) inmediatamente a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS de su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS a partir del inicio de Servicios de Soporte de ACS Architect y cada año a partir de entonces durante el Plazo de su pedido, con la resultante determinación de las horas necesarias para llevar a cabo cada Revisión de ACS, reservada a la discreción exclusiva de Oracle, pero, en ningún caso, Oracle prestará horas adicionales arriba de cincuenta (50) horas 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 Servicios de Soporte de ACS Architect dentro de los primeros 12 meses posteriores a su compra inicial de un Servicio de Oracle NetSuite Cloud. Las horas de revisión de ACS para su pedido de Servicios de Soporte de ACS Architect expirará el primero de (i) doce (12) meses después de su pedido de Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect o (ii) al vencimiento o terminación de su servicio de Oracle NetSuite Cloud.

- 2. Servicios de Soporte de ACS Architect** Durante el Plazo de su pedido, Oracle le prestará hasta la cantidad de horas de servicio de ACS por mes especificada en su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Architect relacionados con sus servicios de Oracle NetSuite Cloud.
 - a.** Solucionar problemas que haya encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
 2. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
 - b.** Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
 - c.** Proporcionar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
 - d.** Prestar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Dar a conocer las próximas versiones con posibles impactos en su instancia de Oracle NetSuite.
 2. Brindar orientación sobre capacidades adicionales que usted podría aprovechar.
 3. Ejecutar pruebas de rendimiento, de escalabilidad y de regresión de su instancia de Oracle NetSuite con respecto a la versión de destino.
 - e.** Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Informes trimestrales de KPI.
 2. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.

3. Administrar, mantener y modificar su instancia de Oracle NetSuite a fin de respaldar las actividades de desarrollo, de integración, de importación de datos, de ejecución de pruebas y de lanzamiento de versiones.
- f. Proporcionar orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento, consistente en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Efectuar cambios en los flujos de Sus procesos de negocio.
 2. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
 3. Actividades de importación de datos.
- g. Proporcionar orientación sobre la arquitectura de la plataforma y los sistemas, que puede consistir en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Definir el rol de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios proveedores, incluida la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
 2. Trabajar con Usted para ayudarle a identificar el posible impacto de versiones de Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
 3. Proporcionar estrategias para dar soporte, mantener y administrar Su instancia de Oracle NetSuite que respalden las actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
 4. Realización de migraciones entre entornos de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.
- h. Proporcionar mantenimiento de sitios web, consistente en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
 2. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
 3. Proveer secuencias de comandos de tienda web.
 4. Proveer páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
 5. Prestar 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 del sitio web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI para Sus instancias del sitio web de NSE, lo que incluye:
 1. Tráfico;
 2. Transacciones;
 3. Ingresos; y
 4. Tasa de conversión.
- j. Producir informes de rendimiento que describan el rendimiento de los tiempos de carga de las páginas de su sitio web. Las páginas web cubiertas en este informe son:
 1. Página de inicio;
 2. Búsqueda;
 3. Categoría;
 4. Artículo (Página de Detalles del Producto);
 5. Confirmación de la Compra; e
 6. Inicio de Sesión.
- k. Siempre que Usted adquiera uno o más de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, Oracle proporcionará hasta dieciocho (18) horas adicionales

de ACS Onboarding. Usted deberá consumir las horas de ACS Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero en ningún caso con posterioridad al Plazo de Su orden:

1. Oracle NetSuite Planning and Budgeting;
 2. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- l. Si compra más de un (1) Servicio de Soporte de NetSuite ACS Architect durante la vigencia del Plazo de Su orden, por cada cantidad adicional adquirida Oracle le prestará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre que los servicios de activación sean solicitados por Usted y aprobados por Oracle por escrito.
 - m. Asignar un equipo de soporte designado para que brinde coordinación y gestión general de casos relacionados con el soporte presentados por Usted para cualquier Servicio de Oracle NetSuite Cloud.
 - n. Asignar un equipo de optimización designado para que brinde orientación en materia de optimización y mantenimiento.
 - o. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que facilitará la coordinación y gestión general, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que reciba de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual presentada por Usted para alguno de los Servicios de Soporte arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su orden.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect establecidos en Su orden que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect depende de Su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones

- a. Obtener Servicios de Oracle NetSuite Cloud y Soporte de NetSuite en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Architect conforme a Su orden y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Architect prestados en virtud de Su orden de Servicios de Soporte de ACS Architect.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocio pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.

- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- e. Cuando los servicios se presten en el sitio en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (20 CFR 655.734), Usted permitirá que Oracle publique una Notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
- f. Ser responsable de cualesquiera instancias de desarrollo y/o de entorno aislado (*sandbox*) que Oracle requiera.
- g. Ser responsable de las UAT.
- h. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- i. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- j. Emplear esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de reuniones puede suponer una demora y un uso ineficaz de la cantidad máxima de horas de Servicio por mes permitida para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- k. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas que sea necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
- l. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con su uso de dichos servicios de terceros.
- m. Obtener, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web y permitir a Oracle acceder a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros aceptada por Oracle.
- n. Proporcionar todas las imágenes (que incluirán posiciones de productos, posiciones de envío, posiciones de información y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente y obtener todas las licencias que correspondan para dichas imágenes, materiales y contenidos.
- o. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se describe en la Descripción de los Servicios de Soporte precedente superan la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el mes según lo especificado en Su orden, Usted adquirirá las Horas Extendidas (tal como se definen a continuación) que sean necesarias para que Oracle finalice dicha Revisión de ACS.

2. Supuestos del Proyecto

- a. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS Architect que implique configuración, desarrollo y/o pruebas debe realizarse en un entorno de desarrollo/aislado (*sandbox*) antes de aplicarlo a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, en su exclusiva determinación, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Architect.

- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Architect, incluida la Revisión de ACS, se prestarán en forma remota a menos que Oracle acuerde otra cosa. Las actividades en el sitio incurrirán en gastos de viaje adicionales como se identifica en la sección C.
- d. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Architect son en idioma inglés.
- e. Todo el contenido de habilitación está diseñado, desarrollado, entregado y presentado en inglés u otros idiomas que Oracle pueda poner a disposición a su exclusiva discreción.
- f. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo estándar en el país local.
- g. Los servicios de resolución indicados en la sección A.2.a (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Architect”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- h. Los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos puede consultarse en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite mediante la búsqueda de “navegadores admitidos” (“*supported browsers*”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Architect en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que por otro motivo carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
- i. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para los sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
- j. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect que se describen en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Architect) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

C. Gastos. Además de las tarifas establecidas en Su orden, Usted acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y gastos menores relacionados con la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect en el sitio. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente son exigibles y pagaderos de conformidad con las condiciones de pago de Su orden.

D. Servicios de Soporte No Utilizados. El número máximo de horas de Servicio permitidas por mes (incluidas cualesquiera Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho mes) especificado en Su orden debe ser utilizado por Usted en ese mes. Usted perderá automáticamente la parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect que no se utilice en ese mes, sin que se requiera otra acción de las partes. Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

Además, en lo que respecta a la Revisión de ACS, según se establece en la sección A.1 precedente, aquellas horas que Oracle considere innecesarias para finalizar la realización de una Revisión de ACS, también se perderán automáticamente y no le darán a Usted derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

E. Horas Extendidas. Durante el Plazo de Su orden, las partes podrán convenir de mutuo acuerdo por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Architect por mes indicada en Su orden para un mes determinado. Oracle le facturará por tales Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida indicada en Su orden.

F. Contacto Principal. Usted se compromete a designar un (1) solo contacto principal y tres (3) contactos secundarios que trabajarán en colaboración con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Architect. Podrán comunicarse con Oracle contactos adicionales designados y autorizados por Usted, y Usted acepta que cualquiera de tales contactos utilizará horas de Servicio.

DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE EXTENDIDOS

NetSuite ACS Monitor Extended Service

- A. Descripción de ACS Monitor Extended Service.** Durante el Plazo de su pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de ACS Monitor Extended Service por trimestre (con cada trimestre, que consta de 3 meses) que se especifican en su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos en la Sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Monitor) del servicio de NetSuite ACS Monitor. El ACS Monitor Extended Service requiere que usted tenga un pedido activo para NetSuite ACS Monitor; las horas que se proporcionaron en virtud de este ACS Monitor Extended Service son complementarias a los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Monitor que usted ordene, y se terminarán junto con el final de cada trimestre establecido en virtud de y de conformidad con los términos de su pedido de NetSuite ACS Monitor.
- B. Otros Términos y Condiciones.** Salvo por lo dispuesto en la sección A (Descripción del Servicio de Soporte de ACS Monitor Extended) precedente, Usted acepta que todos los términos y condiciones consignados en Su orden de NetSuite ACS Monitor quedan por el presente aceptados para Su orden de Servicio NetSuite ACS Monitor Extended, tal como si se reprodujeran íntegramente en este documento, incluida la sección B (Sus Obligaciones y Supuestos), la sección C (Servicios de Soporte No Utilizados), la sección D (Horas Extendidas) y la sección E (Contacto Principal). La siguiente se considerará una obligación adicional para Su orden de Servicio de NetSuite ACS Monitor Extended, tal como si la misma se agregara a la sección B (Sus Obligaciones y Supuestos): Usted deberá presentar y Oracle deberá aceptar Su orden de NetSuite ACS Monitor antes del inicio del Servicio ACS Monitor Extended contemplados en Su orden y Usted deberá mantener Su orden de NetSuite ACS Monitor durante el Plazo de Su orden de Servicio de NetSuite ACS Monitor Extended.

NetSuite ACS Optimize Extended Service

- A. Descripción de ACS Optimize Extended Service.** Durante el Plazo de su pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de ACS Optimize Extended Service por mes que se especifican en su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos en la Sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Optimize) del servicio de NetSuite ACS Optimize. El ACS Monitor Extended Service requiere que Usted tenga un pedido activo para NetSuite ACS Optimize; las horas que se proporcionaron en virtud de este ACS Optimize Extended Service son complementarias a las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Optimize por mes que usted recibió en virtud de Su pedido para NetSuite ACS Optimize, y se terminarán junto con el final de cada mes establecido en virtud de y de conformidad con los términos de su pedido de NetSuite ACS Optimize.
- B. Otros Términos y Condiciones.** Salvo por lo dispuesto en la sección A (Descripción de ACS Optimize Extended Service) precedente, usted acepta que todos los términos y condiciones consignados en su pedido de NetSuite ACS Optimize quedan por el presente aceptados para su pedido de NetSuite ACS Optimize Extended Service tal como si se reprodujeran íntegramente en este documento, incluida la sección B (Sus Obligaciones y Supuestos), la sección C (Servicios de Soporte No Utilizados), la sección D (Horas Extendidas) y la sección E (Punto de Contacto Principal). La siguiente se considerará una obligación adicional para su pedido de NetSuite ACS Optimize Extended Service tal como si la misma se agregara a la sección B (Sus Obligaciones y Supuestos): usted deberá presentar, y Oracle deberá aceptar, su pedido de NetSuite ACS Optimize antes del inicio de ACS Optimize Extended contemplados en su pedido y usted

deberá mantener su pedido de NetSuite ACS Optimize durante el Plazo de su pedido de NetSuite ACS Optimize Extended Service.

NetSuite ACS Architect Extended Service

- A. Descripción de ACS Architect Extended Service.** Durante el Plazo de su pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de ACS Architect Extended Service por mes que se especifican en su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Architect descritos en la Sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Architect) del servicio de NetSuite ACS Architect. El ACS Architect Extended Service requiere que usted tenga un pedido activo para NetSuite ACS Architect; las horas que se proporcionaron en virtud de este ACS Architect Extended Service son complementarias a las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect por mes que usted recibió en virtud de su pedido para NetSuite ACS Architect, y se terminarán junto con el final de cada mes establecido en virtud de y de conformidad con los términos de su pedido de NetSuite ACS Architect.
- B. Otros Términos y Condiciones.** Salvo por lo dispuesto en la sección A (Descripción del Servicio de Soporte de ACS Architect Extended) precedente, Usted acepta que todos los términos y condiciones consignados en Su orden de NetSuite ACS Architect quedan por el presente aceptados para Su orden de Servicio de NetSuite ACS Architect Extended, tal como si se reprodujeran íntegramente en este documento, incluida la sección B (Sus Obligaciones y Supuestos), la sección C (Servicios de Soporte No Utilizados), la sección D (Horas Extendidas) y la sección E (Contacto Principal). La siguiente se considerará una obligación adicional para Su orden de Servicio de NetSuite ACS Architect Extended, tal como si la misma se agregara a la sección B (Sus Obligaciones y Supuestos): Usted deberá presentar y Oracle deberá aceptar Su orden de NetSuite ACS Architect antes del inicio del Servicio de ACS Architect Extended contemplados en Su orden y Usted deberá mantener Su orden de NetSuite ACS Architect durante el Plazo de Su orden de Servicio de NetSuite ACS Architect Extended.

DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – SERVICIOS DE SOPORTE AL PARTNER

NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descripción del Servicio es aplicable a los Clientes que adquieran este Servicio a partir del 15 de julio de 2022 inclusive. Si adquirió este servicio antes del 15 de julio de 2022, se aplica la Descripción del Servicio de Soporte de NetSuite Advanced Partner que se encuentra en la sección "Descripciones del Servicio - Servicios ACS Retirados" de este documento.

A. Descripción de los Servicios de Soporte. Durante el Plazo de Su orden, Oracle le prestará a Usted, como tercero implementador de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud con la cantidad de horas de Servicio APS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificada en Su orden para brindarle asistencia con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, las instancias del sitio web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale de Sus clientes ("Servicios de Oracle NetSuite Cloud"); dichos Servicios de Soporte se le proporcionan con el único fin de guiarle en la implementación de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud para Sus clientes:

1. Orientación para resolver problemas que Sus clientes hayan encontrado con alguno de los siguientes aspectos:
 - a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*), integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud;
 - b. Sitios web y Punto de Venta (*Point of Sale*) de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Orientación sobre actividades de desarrollo.
3. Orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Orientación en cuanto al rendimiento y la escalabilidad.
5. Orientación para cualquiera de las siguientes actividades de administración de versiones:
 - a. Aviso acerca de próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Características Proactivas (*Proactive Feature Change Notifications*); y
 - b. Aviso acerca de las pruebas de regresión del Servicio de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes en relación con la versión deseada.
6. Orientación sobre optimización y mantenimiento, que puede consistir en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Flujos de procesos de negocio de Sus clientes;
 - b. Integración(es); y
 - c. Actividades de importación de datos.
7. Orientación sobre la arquitectura de la plataforma y los sistemas, que puede consistir en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Definición del rol de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios proveedores, incluida la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos; y
 - b. Estrategias para dar soporte, mantener y gestionar actividades apropiadas de desarrollo, prueba y lanzamiento de versiones.
8. Orientación para el mantenimiento de sitios web, consistente en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Presentar una nueva funcionalidad de Ecommerce;
 - b. Actualizaciones de la instancia del sitio web;
 - c. Secuencias de comandos de tienda web;
 - d. Páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos;

- e. Asistencia relacionada con el rendimiento; y
 - f. Revisiones de SEO.
9. Cuando más de una (1) unidad de APS se procure, se asignará a un gerente responsable de la contratación del partner de Oracle (“gerente responsable”) que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte establecidos en esta sección A; no obstante, si cualquier solicitud individual presentada por Usted para alguno de los Servicios de Soporte arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su orden.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte establecidos en Su orden que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte depende de Su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones.

- a. Antes de prestarle cualquier Servicio de Soporte, confirme que Sus clientes obtengan Servicios de Oracle NetSuite Cloud en virtud de un contrato por separado y mantengan dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud, sin interrupción, durante el período en que se le presten a Usted dichos Servicios de Soporte.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocio pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- e. Realizar esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo la habilitación del producto antes de contratar los Servicios de Soporte para cualquier Servicio específico de Oracle NetSuite Cloud, cuando dicha habilitación esté disponible.
- f. Cuando los servicios se presten en el sitio en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (20 CFR 655.734), Usted permitirá que Oracle publique una Notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
- g. Ser responsable de cualesquiera instancias de desarrollo y/o de entorno aislado (*sandbox*) que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de las UAT.
- i. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- j. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.

- k. Emplear esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de reuniones puede suponer una demora y un uso ineficaz de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de los Servicios de Soporte.
- l. Proporcionar a Oracle el acceso de solo visualización a los sistemas de Su cliente que se requiera para la prestación de los Servicios de Soporte.
- m. Obtener, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso de solo visualización autorizado a la cuenta de Google Analytics de Su cliente.

2. Supuestos del Proyecto.

- a. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si considera a su entera discreción que iniciar dicha solicitud de servicio podría tener un posible efecto inesperado para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte.
- b. Todos los Servicios de Soporte se prestan en forma remota.
- c. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte son en idioma inglés.
- d. Usted no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera de los horarios de trabajo estándar en el país local.
- e. Los Servicios de Soporte descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos puede consultarse en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Servicio de Oracle NetSuite mediante la búsqueda de “navegadores admitidos” (“*supported browsers*”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que por otro motivo carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
- f. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar códigos ni efectuar ningún otro cambio a los datos de los clientes dentro de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes.
- g. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte que se describen en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

C. Servicios de Soporte No Utilizados. El número máximo de horas de Servicio permitidas por trimestre (incluidas cualesquiera Horas Extendidas adquiridas para dicho trimestre) según lo especificado en Su orden debe ser utilizado por Usted en ese trimestre. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no se utilice en ese trimestre, sin que se requiera otra acción de las partes, y Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole por la parte no utilizada de las tarifas pagadas por cualesquiera horas de Servicio no utilizadas en ese trimestre para los Servicios de Soporte. Para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte indicados en la Descripción de los Servicios de Soporte precedente después del Plazo de Su orden, Oracle y Usted deberán convenir de mutuo acuerdo una orden por separado por dichos Servicios de Soporte.

Si el último trimestre del Plazo de Su orden es inferior a tres (3) meses, las horas de Servicio trimestrales se prorratearán en consecuencia.

- D. Horas Extendidas.** Durante el Plazo de Su orden, las partes podrán convenir de mutuo acuerdo por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicada en Su orden para un trimestre determinado. Oracle le facturará por tales Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida indicada en Su orden.
- E. Contacto Principal.** Usted se compromete a designar un contacto principal, quien trabajará en colaboración con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte. Podrán comunicarse con Oracle contactos adicionales designados y autorizados por Usted, y Usted acepta que cualquiera de tales contactos utilizará horas de Servicio.

DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS – OFERTAS DE ACS RETIRADAS

NetSuite ACS Platform

A. Descripción de los Servicios de Soporte. Durante el Plazo de su pedido, Oracle le proporcionará hasta la cantidad de horas de servicio de ACS por trimestre (con cada trimestre, que consta de 3 meses) que se especifican en su pedido para apoyarlo con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS relacionados con su instancia de Servicio de Oracle NetSuite Cloud.

1. Proporcionar orientación para abordar problemas de rendimiento técnico que haya encontrado con los flujos de trabajo, secuencias de comando e integraciones.
2. Proporcionar asistencia para abordar problemas de rendimiento técnico con solo las siguientes actividades:
 - a. Realizar cambios en su configuración existente (SuiteBuilder).
 - b. Realizar cambios en sus flujos de trabajo existentes (SuiteFlow).
 - c. Realizar cambios en sus secuencias de comando existentes (SuiteScripts).
 - d. Realizar cambios en sus servicios web existentes (SuiteTalk).
3. Prestar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Dar a conocer las próximas versiones con posibles impactos sobre su rendimiento.
 - b. Bajo solicitud, brindar orientación sobre capacidades adicionales de una versión que usted podría aprovechar.
 - c. Proporcionar ejecución de pruebas de rendimiento y escalabilidad con una versión específica.
4. Proporcionar orientación en materia de rendimiento y escalabilidad para cualquiera de los siguientes aspectos:
 - a. Actividades de desarrollo;
 - b. Uso y funcionalidad de la aplicación;
 - c. Recomendación de cambios;
 - d. Actividades de prueba y lanzamiento;
 - e. Integración(es); y
 - f. Actividades de importación de datos.
5. Proporcionar orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Definir el rol de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
 - b. Informarle a Usted los posibles efectos de potenciales versiones de productos de Oracle NetSuite Cloud.
 - c. Proporcionar estrategias para mantener y administrar actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
 - d. Realización de migraciones entre entornos de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.
6. Asignar un equipo de soporte con nombre para proporcionar coordinación y administración generales de casos relacionados con el soporte que usted envíe a cualquier Servicio de Oracle NetSuite Cloud.

7. Oracle asignará un equipo de plataforma designado y un gestor de éxito de una plataforma de Oracle que facilitará la coordinación y gestión generales, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que usted presente para alguno de los Servicios de Soporte de ACS arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de ochenta (80) horas de servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de su pedido.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS establecidos en su pedido que usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de ACS si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte de ACS depende de su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud y Soporte de NetSuite en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS conforme a su pedido y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS que se prestaron en virtud de su pedido aplicable a los Servicios de Soporte de ACS.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS.
- e. De conformidad con lo que exigen las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de Estados Unidos (20 CFR 655.734), usted permitirá que Oracle publique una notificación con respecto al o a los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de dichos empleados al lugar.
- f. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
- g. Ser responsable de UAT.
- h. Ser responsable de garantizar que se implementen los cambios que Oracle recomiende.
- i. Ser responsable de sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- j. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de ACS por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de servicio por mes permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS.

- l. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesario para la prestación de Servicios de Soporte de ACS.
- m. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con su uso de dichos servicios de terceros.

2. Supuestos del Proyecto.

- a. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS que implique configuración, desarrollo o pruebas debe realizarse en un entorno de desarrollo o aislado antes de aplicarlo a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, en su exclusiva determinación, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS se realizan de forma remota.
- d. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS están en inglés.
- e. Usted no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
- f. Los Servicios de Soporte de ACS descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a usted tal decisión lo antes posible.
- g. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
- h. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS que se mencionan en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
- i. 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. Usted debe utilizar el número máximo de horas de servicio permitidas por trimestre que se especifica en su pedido en ese trimestre. Usted confiscará automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS que usted no utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a un reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

D. Horas Extendidas. Durante el Plazo de su pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de servicio por mes indicada en su pedido para un mes determinado. Oracle le facturará por dichas horas extendidas a la Tarifa por Hora Extendida establecida en su pedido.

E. Punto de Contacto Principal. Usted acepta designar contactos principales, sin exceder los cuatro (4), quienes trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de Servicios de Soporte de ACS. Los contactos designados adicionales que usted haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y usted acepta que cualquiera de estos contactos utilizará horas de servicio.

NetSuite ACS Advise

Esta Descripción del Servicio es aplicable a los Clientes que adquirieron este Servicio antes del 15 de julio de 2022.

***Nota para los Clientes:** Por el presente, Usted reconoce que la Sección A.2.h que figura a continuación ya no es aplicable a las órdenes de Servicios de Soporte de ACS presentadas por Usted a partir del 27 de septiembre de 2021.*

A. Descripción de los Servicios de Soporte.

1. **Servicios de Soporte de ACS.** Durante el Plazo de Su orden, Oracle le prestará el número de horas de Servicio de Soporte por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificado en Su orden, las cuales se podrían aplicar para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Advise relacionados con Su Servicio de Oracle NetSuite Cloud:
 - a. Resolver problemas que Usted haya encontrado con alguno de los siguientes aspectos:
 1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud;
 2. Sitios web y Punto de Venta (*Point of Sale*) de Oracle NetSuite Ecommerce.
 - b. Brindar orientación sobre actividades de desarrollo.
 - c. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
 - d. Proporcionar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en notificar las próximas versiones con posibles impactos en su instancia de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
 - e. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Informes trimestrales de KPI (Key Performance Indicator[s], KPI; Indicador(es) Clave de Rendimiento).
 2. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
 - f. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Efectuar cambios en los flujos de sus procesos de negocio.
 2. Realizar una o más integraciones solicitadas.
 3. Actividades de importación de datos.
 - g. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
 1. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
 2. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
 3. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
 4. Proveer páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
 5. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
 6. Proporcionar asesoramiento en materia de SEO (Search Engine Optimization, SEO; Optimización para Motores de Búsqueda).
 7. Proporcionar asesoramiento en materia de KPI.
 8. Proporcionar asesoramiento en materia de diseño.
 - h. Siempre que usted adquiera uno o más de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, se le brindarán hasta dieciocho (18) horas de ACS Onboarding adicionales, las cuales se le proporcionarán antes y después del horario del Servicio de Soporte de ACS Advise:

1. Usted debe consumir las horas de ACS Onboarding dentro de los seis (6) meses posteriores a la compra de los siguientes servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo 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. Usted debe consumir las horas de ACS Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de su pedido:
 - a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
 - b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
- i. Oracle proporcionará la coordinación y gestión general, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que presente usted para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Advise arriba mencionados supera una duración estimada de quince (15) horas, según lo determinado exclusivamente por Oracle, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de su pedido.

B. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos en Su pedido que Usted proporcione y brinde acceso de forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no es responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise si dicha deficiencia fuera consecuencia de su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise depende de Su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones

- a. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise en virtud de su pedido y mantener dichos pedidos de Servicios de Oracle NetSuite Cloud durante la duración de los Servicios de Soporte de ACS Advise proporcionados en virtud de su pedido aplicable para los Servicios de Soporte de ACS.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- e. De conformidad con lo que exigen las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de Estados Unidos (20 CFR 655.734), usted permitirá que Oracle publique una notificación

- con respecto al o a los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de dichos empleados al lugar.
- f. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
 - g. Ser responsable de UAT (User Acceptance Testing, UAT; Pruebas de Aceptación del Usuario).
 - h. Ser responsable de sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
 - i. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
 - j. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Advise.
 - k. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
 - l. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con su uso de dichos servicios de terceros.
 - m. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API (Application Program Interface, API; Interfaz de Programa de Aplicación) de terceros aceptada por Oracle.
 - n. Proporcionar todas las imágenes (que incluirán artículos de productos, posiciones de envío y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.

2. Supuestos del Proyecto

- a. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS Advise que implique configuración, desarrollo o pruebas debe realizarse en un entorno de desarrollo o aislado antes de aplicarlo a una instancia de producción.
- b. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, en su exclusiva determinación, que el resultado de dicha solicitud de servicio podría resultar en un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
- c. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise se realizarán de forma remota.
- d. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Advise están en inglés.
- e. Los consultores de Oracle NetSuite no tendrán que trabajar fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
- f. Los servicios de resolución indicados en la sección A.2.a (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Advise”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- g. Los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores

admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” (“supported browsers”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.

- h. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
- i. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que se mencionan en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y 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. Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio permitidas por trimestre (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho trimestre), según lo especificado en Su pedido, en ese trimestre. Cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que no se utilice en tal trimestre, sin que se requiera otra acción de las partes. Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole.

D. Horas Extendidas. Durante el Plazo de Su orden, las partes podrán convenir de mutuo acuerdo por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicada en Su orden para un trimestre determinado. Oracle le facturará por tales Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida indicada en Su orden.

E. Contacto Principal. Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Advise a usted. Los contactos designados adicionales que Usted haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y usted 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 es aplicable a los Clientes que adquirieron este Servicio antes del 15 de julio de 2022.

A. Descripción de los Servicios de Soporte. Durante el Plazo de Su orden, Oracle le prestará a Usted, como tercero implementador de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud con la cantidad de horas de Servicio APS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificada en Su orden para brindarle asistencia con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, las instancias del sitio web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale de Sus clientes (“Servicios de Oracle NetSuite Cloud”); dichos Servicios de Soporte se le proporcionan con el único fin de guiarle en la implementación de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud para Sus clientes:

1. Orientación para resolver problemas que Sus clientes hayan encontrado con alguno de los siguientes aspectos:
 - a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (*scripts*), integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud;
 - b. Sitios web y Punto de Venta (*Point of Sale*) de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Orientación sobre actividades de desarrollo.
3. Orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Orientación en cuanto al rendimiento y la escalabilidad.
5. Orientación para cualquiera de las siguientes actividades de administración de versiones:
 - a. Aviso acerca de próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Características Proactivas (*Proactive Feature Change Notifications*); y
 - b. Aviso acerca de las pruebas de regresión del Servicio de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes en relación con la versión deseada.
6. Orientación sobre optimización y mantenimiento, que puede consistir en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Flujos de procesos de negocio de Sus clientes;
 - b. Integración(es); y
 - c. Actividades de importación de datos.
7. Orientación sobre la arquitectura de la plataforma y los sistemas, que puede consistir en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Definición del rol de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios proveedores, incluida la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos; y
 - b. Estrategias para dar soporte, mantener y gestionar actividades apropiadas de desarrollo, prueba y lanzamiento de versiones.
8. Orientación para el mantenimiento de sitios web, consistente en la asistencia para cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Presentar una nueva funcionalidad de Ecommerce;
 - b. Actualizaciones de la instancia del sitio web;
 - c. Secuencias de comandos de tienda web;
 - d. Páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos;
 - e. Asistencia relacionada con el rendimiento; y
 - f. Revisiones de SEO.
9. Asignar un gerente responsable de la contratación del partner de Oracle (“gerente responsable”) que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte establecidos en esta

sección A; no obstante, si cualquier solicitud individual presentada por Usted para alguno de los Servicios de Soporte arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su orden.

A. Sus Obligaciones y Supuestos del Proyecto. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte establecidos en Su orden que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, “cooperación”). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle de prestar los Servicios de Soporte depende de Su cumplimiento de las siguientes obligaciones y los siguientes supuestos del proyecto:

1. Sus Obligaciones.

- a. Antes de prestarle cualquier Servicio de Soporte, confirme que Sus clientes obtengan Servicios de Oracle NetSuite Cloud en virtud de un contrato por separado y mantengan dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud, sin interrupción, durante el período en que se le presten a Usted dichos Servicios de Soporte.
- b. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocio pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte.
- c. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- d. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
- e. Realizar esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo la habilitación del producto antes de contratar los Servicios de Soporte para cualquier Servicio específico de Oracle NetSuite Cloud, cuando dicha habilitación esté disponible.
- f. De conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (20 CFR 655.734), Usted permitirá que Oracle publique una Notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el sitio de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
- g. Ser responsable de cualesquiera instancias de desarrollo y/o de entorno aislado (*sandbox*) que Oracle requiera.
- h. Ser responsable de las UAT.
- i. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
- j. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
- k. Emplear esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de reuniones puede suponer una demora y un uso ineficaz de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de los Servicios de Soporte.

- l. Proporcionar a Oracle el acceso de solo visualización a los sistemas de Su cliente que se requiera para la prestación de los Servicios de Soporte.
- m. Obtener, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso de solo visualización autorizado a la cuenta de Google Analytics de Su cliente.

2. Supuestos del Proyecto.

- a. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si considera a su entera discreción que iniciar dicha solicitud de servicio podría tener un posible efecto inesperado para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte.
- b. Todos los Servicios de Soporte se prestan en forma remota.
- c. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte son en idioma inglés.
- d. Usted no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera de los horarios de trabajo estándar en el país local.
- e. Los Servicios de Soporte descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos puede consultarse en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Servicio de Oracle NetSuite mediante la búsqueda de “navegadores admitidos” (“*supported browsers*”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que por otro motivo carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
- f. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar códigos ni efectuar ningún otro cambio a los datos de los clientes dentro de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes.
- g. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte que se describen en la sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

B. Servicios de Soporte No Utilizados. El número máximo de horas de Servicio permitidas por trimestre (incluidas cualesquiera Horas Extendidas adquiridas para dicho trimestre) según lo especificado en Su orden debe ser utilizado por Usted en ese trimestre. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no se utilice en ese trimestre, sin que se requiera otra acción de las partes, y Usted no tendrá derecho a reembolso o crédito alguno para ser aplicado a servicios adicionales o de otra índole por la parte no utilizada de las tarifas pagadas por cualesquiera horas de Servicio no utilizadas en ese trimestre para los Servicios de Soporte. Para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte indicados en la Descripción de los Servicios de Soporte precedente después del Plazo de Su orden, Oracle y Usted deberán convenir de mutuo acuerdo una orden por separado por dichos Servicios de Soporte.

Si el último trimestre del Plazo de Su orden es inferior a tres (3) meses, las horas de Servicio trimestrales se prorratearán en consecuencia.

C. Horas Extendidas. Durante el Plazo de Su orden, las partes podrán convenir de mutuo acuerdo por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicada en Su orden para un trimestre

determinado. Oracle le facturará por tales Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida indicada en Su orden.

- D. **Contacto Principal.** Usted se compromete a designar un contacto principal, quien trabajará en colaboración con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte. Podrán comunicarse con Oracle contactos adicionales designados y autorizados por Usted, y Usted acepta que cualquiera de tales contactos utilizará horas de Servicio.