ORACLE

Oracle NetSuite
Descrições de Serviço de ACS

Data Efetiva: 15 de setembro de 2026

ÍNDICE

ÍNDICE 2
Métricas 3
GLOSSÁRIO 3
SIGNIFICADO DAS SIGLAS 3
Serviços de Suporte à Integração do NetSuite 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
Serviços de ACS 5
6806 - NetSuite ACS Advise; 6990 - NetSuite ACS Monitor 36; 6991 - NetSuite ACS Optimize 20; e 6992 - NetSuite ACS Architect 40. 5
Serviço Estendido 12
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service; 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; e 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service. 12
Serviços de ACS - Sem Novas Vendas nem renovações 14
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 14
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 19
6258 - NetSuite ACS Architect 30 24
6256 - NetSuite ACS Monitor 29
6257 – NetSuite ACS Optimize 33
Serviços de Suporte ao Parceiro 38
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 38
OFERTAS DE ACS DESCONTINUADAS 41
NetSuite ACS Platform 41
NetSuite ACS Advise 45
NetSuite Advanced Partner Support 49

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

MÉTRICAS

Observação: os itens iniciados em maiúscula usados nesta Descrição de Serviço terão o significado definido sob o Contrato. Referências a "Você" e "Seu/Sua/Seus/Suas" terão o mesmo significado que "Cliente".

GLOSSÁRIO

"Revisão de ACS" significa uma avaliação das Suas necessidades de negócios, configuração atual, soluções de terceiros em uso, integrações atuais, personalizações atuais, volumes de transação e necessidades pendentes para identificar os casos em que o ACS pode ser usado para atender às Suas necessidades.

"Suporte Avançado ao Cliente" ou "ACS" (Advanced Customer Support) significa uma oferta de assinatura que oferece aVocê uma orientação prática, configuração, suporte e otimização contínua do produto para os Serviços de Cloud.

"Suporte Avançado ao Parceiro" ou "APS" (Advanced Partner Support) significa uma oferta de assinatura disponibilizada aos parceiros do NetSuite, que fornece aos parceiros do NetSuite a assistência funcional e técnica para ajudá-los a oferecer suporte aos clientes finais.

"Traga seu próprio modelo de linguagem grande" ou "BYO LLM" significa um modelo de linguagem grande fornecido por Você compatível com o NetSuite AI Connector Service.

"Horas Estendidas" significa as horas além das horas fornecidas como parte das descrições de serviço aplicáveis.

"Serviços de Suporte à Integração do NetSuite" significa uma série de atividades e exercícios projetados para ajudar os usuários a melhorar seu entendimento de Serviços de Cloud específicos. Os Serviços de Suporte à Integração do NetSuite incluem, entre outros, exercícios passo a passo, orientações voltadas ao cliente e check-ins estruturados adicionais por parte da equipe de ACS.

"Otimização de Mecanismos de Pesquisa" ou "SEO" significa o processo de melhorar a qualidade e a quantidade de tráfego direcionado de um mecanismo de pesquisa a um site ou uma página web.

"Teste de Aceitação do Usuário" significa o teste conduzido pelo Usuário para determinar se os requisitos de uma especificação foram cumpridos.

SIGNIFICADO DAS SIGLAS

"API" significa "Interface de Programa de Aplicativos" (Application Program Interface)

"KPI" significa "Indicadores-Chave de Desempenho" (Key Performance Indicators)

Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

SERVIÇOS DE SUPORTE À INTEGRAÇÃO DO NETSUITE

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Descrição dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite

A Oracle fornecerá até dezoito (18) horas de Serviços de Suporte à Integração do NetSuite. As horas do Serviço de Suporte à Integração do NetSuite devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Cloud, sem exceder a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido:

A. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
B. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

2. Suas Obrigações e Premissas

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços conforme estabelecido na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Obter os Serviços de Cloud antes do início dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido e manter tais Serviços de Cloud por toda a duração dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite fornecidos sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido.
2. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte à Integração do NetSuite.
3. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite, recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle. Você pode solicitar, caso a caso, que as sessões sejam gravadas pela Oracle, e tais gravações exigem aprovação prévia da Oracle.

B. Premissas do Projeto

1. Esse Serviço não está disponível se forem adquiridas ofertas de ACS.
2. O Consultor da Oracle não acessará diretamente Suas instâncias do Oracle NetSuite.
3. Todas as documentações, apresentações e comunicações relacionadas ao projeto são feitas em inglês, ou outros idiomas disponíveis desde que as partes concordem previamente por escrito.
4. Você não exige que os consultores trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
5. Os recursos da Oracle não são dedicados a nenhum projeto específico e estão envolvidos em muitos projetos para vários clientes. Os recursos da Oracle são atribuídos a critério exclusivo da Oracle.
6. Todos os Serviços de Suporte à Integração do NetSuite serão executados remotamente.

Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

SERVIÇOS DE ACS

A Descrição de Serviço de ACS abaixo aplica-se aos seguintes itens:

6806 - NetSuite ACS Advise;
6990 - NetSuite ACS Monitor 36;
6991 - NetSuite ACS Optimize 20; e
6992 - NetSuite ACS Architect 40.

1. Produtos Compatíveis

A. Os Serviços de ACS podem não se aplicar a todos os Serviços de Cloud. Uma lista dos Serviços de Cloud com que o ACS é compatível está disponível mediante solicitação.

2. Revisão de ACS

A. Além dos Serviços de ACS descritos na Seção C abaixo, a Oracle realizará uma Revisão de ACS das Suas instâncias do Oracle NetSuite. A Oracle realizará a Revisão de ACS de acordo com a seguinte programação: (a) com relação ao ACS Monitor, a Oracle iniciará a Revisão de ACS inicial em até um mês após a data de assinatura da Sua Estimativa/Formulário de Pedido; (b) com relação ao ACS Optimize e ACS Architect, a Oracle iniciará a Revisão de ACS inicial até três meses após a data de assinatura da Sua Estimativa/Formulário de Pedido. Cada Revisão de ACS realizada durante a Vigência não ultrapassará o número de Horas de Revisão Atribuídas para o Serviço de ACS associado estabelecido na tabela abaixo.

No	Serviço de ACS	Item #	Horas de Revisão Atribuídas
1	NetSuite ACS Advise	6806	8
2	NetSuite ACS Monitor 36	6990	16
3	NetSuite ACS Optimize 20	6991	75
4	NetSuite ACS Architect 40	6992	150

B. A Oracle realizará uma Revisão de ACS a cada doze (12) meses durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido (o "Período de Revisão de ACS"). As Horas de Revisão Atribuídas serão reiniciadas na Data de Início indicada no seu pedido e cada aniversário posterior da Data de Início. Para evitar dúvidas, se a Vigência inicial for inferior a doze (12) meses, Você tem direito à Revisão de ACS supracitada.

C. As horas de Revisão de ACS podem ser usadas apenas para análise de requisitos, lacunas e desempenho, inventário de sistemas, matriz e/ou solução de rastreabilidade de requisitos. Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de ACS por mês

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido para quaisquer ofertas de ACS relacionadas aos Seus Serviços de Cloud estabelecidos neste documento de Descrição de Serviço de ACS do Oracle NetSuite.

D. A Oracle determinará a seu critério exclusivo o número de horas necessárias para realizar cada Revisão de ACS. Se uma Revisão de ACS exigir mais do que o número de horas de Revisão de ACS estabelecido na Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, essas horas de Revisão de ACS serão realocadas das horas de ACS e/ou poderão ser compradas em pacotes de Serviço Estendido ou Horas Estendidas.

E. Se o número de horas de Revisão de ACS necessário para concluir a Revisão de ACS for menor que o número de horas de Revisão de ACS estabelecido na Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, as horas não utilizadas de Revisão de ACS serão perdidas automaticamente e não darão direito a Você a qualquer reembolso, ou qualquer crédito aplicável a serviços adicionais ou outros serviços.

3. Horas de ACS (a menos que especificadas de outro modo, aplicáveis a todas as ofertas de ACS descritas neste documento)

A. Se alguma solicitação individual feita por Você para quaisquer ofertas de ACS estabelecidas acima ultrapassar uma duração estimada (conforme determinação exclusiva da Oracle) das horas especificadas na Sua Estimativa/Formulário de Pedido, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido.

B. Fornecer orientação e/ou assistência com a execução de atividades de desenvolvimento.

C. Fornecer orientação e/ou assistência com a execução de configuração de aplicativo.

D. Informar sobre lançamentos futuros.

E. Discutir possíveis impactos à Sua instância do Oracle NetSuite.

F. Fornecer orientação sobre recursos novos ou aprimorados que Você pode aproveitar na Sua instância do Oracle NetSuite.

G. Testar o processo existente da Sua instância do Oracle NetSuite em relação às novas versões conforme solicitado por Você.

H. Revisar e fornecer orientações para os requisitos, design e configuração e componentes técnicos.

I. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs.

J. Criar relatórios que contenham dados, design do sistema, configurações e riscos de desempenho nas Suas instâncias do Oracle NetSuite. Tais relatórios destacarão a análise, os insights e as recomendações sobre a área de melhoria.

K. Criar, configurar e implantar correções relacionadas às personalizações e soluções alternativas para problemas e limitações do produto principal.

L. Criar e implantar código para personalizações e integrações para atender aos requisitos de negócios conforme solicitado por Você.

M. Auxiliar e/ou realizar testes de produto que incluam, entre outros, teste de unidade.

N. Configurar ou modificar a conexão do BYO LLM especificado com Sua instância atual do Oracle NetSuite.

O. Realizar engenharia de prompts, incluindo a criação de prompts para inteligência artificial ("prompts de IA") e fornecer orientações para a criação de uma biblioteca de prompts de IA, bem como prestar a assistência a seguir, conforme acordado:

1. Trabalhar com Você para criar prompts de IA que encaminham para uma Ferramenta de Protocolo de Contexto de Modelo ("MCP") do NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

2. Testar e refinar os prompts e as instruções de IA com base na configuração, nas personalizações e nos objetivos de negócios do seu NetSuite.
3. Elaborar documentação ou instruções para usuários finais sobre como testar, avaliar com relação a critérios definidos e compartilhar prompts de IA reutilizáveis.
4. Durante o Período de ACS (definido no item 3.Q abaixo), atualizar os prompts de IA conforme suas instruções.

P. Examinar os dados e a validação dos resultados de IA, ajustar os dados de origem conforme acordado e realizar o seguinte:

1. Revisar a saída gerada por IA para verificar se ela é consistente com a configuração da Sua instância atual do Oracle NetSuite.
2. Fornecer orientações sobre possíveis atualizações ou alterações nas modificações dos Seus dados integrados do NetSuite (por exemplo, pesquisas salvas, funções, relatórios).

Q. *[Somente NetSuite ACS Monitor]* Você receberá 30 horas por ano para ativação de módulo. As horas de ativação de tal módulo serão reiniciadas na Data de Início indicada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido e cada aniversário posterior da Data de Início (o "Período de ACS"). Suas horas de ativação de módulo devem ser usadas dentro do Período de ACS e expirarão no final desse Período de ACS. As quantidades não utilizadas não são reembolsáveis e são perdidas no término de tal Período de ACS.

R. *[Somente NetSuite ACS Monitor]* Uma lista de módulos padrão disponíveis para ativação será apresentada a Você no momento da ativação.

S. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:

1. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
2. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
3. Atividades de importação de dados.

T. *[Somente NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize]* Fornecer orientação para arquitetura de sistemas técnicos e funcionais que podem consistir em auxiliar Você com um dos seguintes:

1. Definir a função dos produtos Oracle NetSuite em uma instância com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.
2. Fornecer estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar Sua instância do Oracle NetSuite de modo a apoiar as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
3. Trabalhar com você para ajudar a identificar possíveis impactos dos produtos Oracle NetSuite, Serviços de Cloud e versões de produto.
4. Realizar migrações de alterações entre as instâncias de desenvolvimento, teste e produção.

4. Suas Obrigações e Premissas

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso à assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de ACS conforme estabelecido na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de ACS se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

1. Antes do início dos Serviços de ACS, designar e nomear um recurso comercial que será responsável por coordenar a Sua participação e fornecer suporte contínuo para prestação dos Seus Serviços de ACS para Sua instância do Oracle NetSuite.
    a. Você concorda em designar um (1) contato principal e um (1) contato secundário que pode fornecer à Oracle o acesso a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de ACS.
    b. Você pode autorizar contatos designados adicionais e Você concorda que qualquer um desses contatos pode utilizar as horas de serviço de suporte e revisão.
2. Participar de reuniões de status recorrentes que impulsionam Revisões de ACS e suporte contínuo.
3. Autorizar que horas de Serviço Estendido sejam compradas se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição dos Serviços de ACS acima exceder a quantidade total de horas de serviço alocadas para o trimestre conforme especificado na Sua Estimativa/Formulário de Pedido.
4. Fornecer feedback do Usuário durante a configuração e validação.
5. Ter disponibilidade, durante o projeto, para responder as perguntas da Oracle, fornecer decisões de negócios e outros itens, conforme necessário.
6. Fornecer suporte contínuo aos Seus Usuários após a conclusão dos Serviços pela Oracle.
7. Certificar-se de que a documentação do Seu procedimento existente e a documentação dos procedimentos de negócios sejam disponibilizadas à Oracle antes do início dos Serviços de ACS.
8. Notificar a Oracle em até 5 (cinco) dias úteis sobre informações incompletas na documentação que foi fornecida a Você pela Oracle.
9. Concluir o Teste de Aceitação do Usuário e fornecer confirmação por escrito à Oracle sobre a conclusão do Teste de Aceitação do Usuário, em um período consecutivo de duas (2) semanas.
10. Identificar, documentar e levantar problemas que surgem durante o Teste de Aceitação do Usuário.
11. Resolver problemas do Teste de Aceitação do Usuário atribuídos a Você.
12. Obter os Serviços de Cloud antes do início dos Serviços de ACS sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido e manter tais Serviços de Cloud por toda a duração dos Serviços de ACS prestados sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido aplicável.
13. Manter atualizações do sistema e cumprir as versões compatíveis da instância do Oracle NetSuite.
14. Ser responsável pela manutenção e suporte pós-produção da instância do Oracle NetSuite.
15. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
16. Ser responsável pelo planejamento, execução e gerenciamento de todos os aspectos de revisão do sistema, incluindo a preparação e execução de cenários de teste e planos e revisão dos resultados dos testes, e fornecer confirmação final do Teste de Aceitação do Usuário.
17. Ser responsável pelas alterações solicitadas de validação no sandbox e validar que essas alterações foram migradas para a produção.
18. Ser responsável por fornecer treinamento no Serviço de Cloud aos Usuários.
19. Ser responsável por notificar a Oracle se Você optar por usar as horas de suporte mensal dos Serviços de ACS para fornecer orientação e recomendações sobre Aplicativos de Terceiros do NetSuite.
20. A critério da Oracle, a Oracle pode ajudar Você com Sua revisão de Aplicativos de Terceiros que podem interagir com o Serviço de Cloud que é o sujeito dos Serviços de ACS, desde que, no entanto, Você confirme e concorde que (i) Você deve adquirir qualquer direito de licença apropriado necessário para que a Oracle forneça tal assistência em Seu nome, (ii) Você obtenha e revise de forma independente o produto e outra documentação publicada pelo provedor de Aplicativo de Terceiro, (iii) a Oracle não tem conhecimento específico, expertise ou experiência com o Aplicativo de Terceiro e (iv) não obstante

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

qualquer declaração ou interpretação em contrário, qualquer assistência desse tipo, fornecida pela Oracle, seja fornecida sem qualquer tipo de garantia.

21. Garantir que as licenças digitais necessárias sejam adquiridas para qualquer conteúdo digital que a Oracle use para prestar os Serviços de ACS mediante Sua solicitação. Isso incluirá, entre outros, imagens, materiais e outro conteúdo que a Oracle integrará ao Seu site.
22. Ser responsável por toda e qualquer deficiência ou atraso atribuído aos Seus recursos e/ou Seus recursos de terceiros, e qualquer impacto resultante ao cronograma, ao esforço de trabalho e às remunerações associadas aos serviços estimados.
23. Fornecer à Oracle acesso de Usuário aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de ACS.
24. Você não fornecerá acesso a informações pessoais à Oracle.
25. Ser responsável por fornecer tais notificações e obter tais consentimentos necessários e obrigatórios para a execução dos Serviços de ACS, incluindo, entre outros, quaisquer notificações e consentimentos necessários para processar ou transferir informações pessoais.
26. Ser responsável por remover o acesso de Usuário do recurso de ACS dos Seus sistemas assim que Você receber notificação da Oracle. A Oracle envidará esforços razoáveis para notificar Você quando um recurso de Serviço de ACS não estiver mais designado para trabalhar na Sua conta.
27. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer instâncias de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de ACS.
28. Ser responsável por gerenciar, priorizar e se comunicar sobre os casos de Serviço de ACS.
29. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
30. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço permitido para a prestação dos Serviços de ACS.
31. Ser responsável por fornecer à Oracle os requisitos necessários de processamento de privacidade e segurança de dados conforme necessário para cumprir Suas obrigações legais e regulatórias aplicáveis.
32. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de ACS, recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle. Você pode solicitar, caso a caso, que as sessões sejam gravadas pela Oracle. Tais gravações exigem aprovação prévia da Oracle.
33. Ser responsável por toda e qualquer deficiência ou atraso atribuído aos Seus recursos, incluindo Seus recursos de terceiros, e qualquer impacto resultante ao cronograma, ao esforço de trabalho e às remunerações associadas aos serviços estimados.
34. *[Somente NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Obter o Suporte Premium do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Optimize e ACS Architect sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido e manter tal Suporte Premium do NetSuite por toda a duração dos Serviços de ACS fornecidos sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido aplicável.

B. Termos Adicionais: Inteligência Artificial ("IA")

1. Você é responsável por: (i) obter licenças para o BYO LLM (incluindo as necessárias para que a equipe do NetSuite preste os Serviços de ACS) antes do início dos Serviços de ACS relacionados ao BYO LLM; (ii) integrar o Seu BYO LLM à Sua instância de produção do NetSuite; e (iii) garantir que a equipe da NetSuite que presta os Serviços de ACS tenha o acesso apropriado ao BYO LLM em Seu nome. Você reconhece e concorda que a equipe do NetSuite que presta os Serviços de ACS será considerada como Seus Usuários ao acessar o NetSuite Cloud Service e o BYO LLM em seu nome.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

2. Você é responsável por garantir que o BYO LLM seja compatível com o NetSuite AI Connector Service.
3. Você é responsável por ler, revisar e concordar com quaisquer contratos de terceiros e termos de uso aplicáveis apresentados pelo BYO LLM (os "Termos do BYO LLM") antes de configurar uma conexão com a Sua instância do NetSuite Cloud Service.
4. Você garantirá que os recursos designados por Você tenham autoridade para aceitar os Termos do BYO LLM em Seu nome, possuam os direitos administrativos para conectar Sua instância de produção do NetSuite ao BYO LLM e tomem as medidas necessárias para conectar o BYO LLM à Sua instância de produção do NetSuite.
5. Você é responsável pelo uso do BYO LLM e de suas saídas por Você e Seus Usuários. Você é responsável por garantir que Você e Seus Usuários cumpram: (1) todas as políticas de uso aceitável do provedor do BYO LLM, incluindo os Termos do BYO LLM e todas as suas atualizações; (2) todas as leis e regulamentos aplicáveis ao Seu uso dos prompts de IA, do BYO LLM e das saídas geradas; e (3) todas as Suas políticas e procedimentos que regem o uso responsável de Suas informações confidenciais, dos prompts de IA e do BYO LLM, com base em Seus padrões.
6. Você é o único responsável por garantir que Você e Seus Usuários: (1) sejam treinados sobre como utilizar os prompts de IA de forma a atender aos Seus objetivos de negócios; (2) sejam treinados sobre os riscos do uso de LLMs externos e as melhores práticas para seu uso seguro; e (3) revisem todos os prompts de IA e todas as saídas geradas pelo BYO LLM, verificando de forma independente sua exatidão e adequação antes de sua utilização.
7. Você concorda que os Serviços de ACS não envolverão, e que Você não instruirá Seus Usuários nem qualquer terceiro (incluindo os recursos da Oracle que prestam os Serviços de ACS) a utilizar os prompts de IA ou de BYO LLMs (ou de quaisquer outros modelos ou sistemas de IA), de qualquer forma que: (1) não esteja em conformidade com as leis aplicáveis; ou (2) tenha probabilidade razoável de ser classificada como de "alto risco" de acordo com leis aplicáveis, salvo se acordado de outra forma, por escrito, entre as Partes.
8. O BYO LLM é um Aplicativo de Terceiros sob o Seu Contrato NetSuite que rege os Seus NetSuite Cloud Services. Você é responsável por aceitar e cumprir os termos de acesso e uso do BYO LLM estabelecidos pelo seu provedor. ENTRE VOCÊ E A ORACLE, O BYO LLM, OS PROMPTS DE IA E A SAÍDA SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" E "CONFORME DISPONÍVEIS", E A ORACLE SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS, OBRIGAÇÕES DE INDENIZAÇÕES E RESPONSABILIDADES DECORRENTES OU RELACIONADAS AO BYO LLM, AOS PROMPTS DE IA E ÀS SUAS SAÍDAS.
9. Você precisa adquirir separadamente da Oracle (caso o BYO LLM seja o Serviço de IA Generativa da Oracle) ou do provedor terceirizado de BYO LLM a quantidade necessária de tokens que permite o seu uso dos prompts de IA.

C. Premissas

1. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de ACS.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

3. Todas as documentações, apresentações e comunicações relacionadas ao projeto são feitas em inglês, ou outros idiomas disponíveis desde que as partes concordem previamente por escrito.
4. Você não exige que os consultores trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país, a menos que mutuamente acordado previamente para apoiar as atividades no local.
5. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de ACS descritos na Seção A (Descrição dos Serviços de ACS) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
6. Todos os Serviços de ACS serão realizados remotamente. No entanto, mediante a Sua solicitação, e a critério exclusivo da Oracle, a Oracle pode concordar em conduzir visitas ao local para fornecer os Serviços de ACS durante a Vigência dos Serviços Profissionais. Você concorda em ser responsável por qualquer despesa de viagem ou desembolso incorrido pela Oracle com relação ao fornecimento dos Serviços de ACS no local.
7. Quando os serviços forem executados em um local de trabalho do cliente situado nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), e antes que qualquer funcionário H-1B da Oracle chegue ao local, Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários.
8. No mínimo, um recurso da Oracle fornecerá coordenação geral, gerenciamento e execução a Você.
9. A Oracle tem o critério exclusivo para determinar se o projeto atende aos limites de tarefa exigidos de ACS, incluindo a quantidade de tempo que leva para um recurso de ACS concluir um projeto.
10. Os recursos da Oracle não são dedicados a nenhum projeto específico e estão envolvidos em muitos projetos para vários clientes. Os recursos da Oracle são atribuídos a critério exclusivo da Oracle.
11. A Oracle não é responsável por nenhuma configuração, atualização, desenvolvimento e/ou teste nos Aplicativos de Terceiros.
12. O acesso à Sua instância do Oracle NetSuite será apenas através das credenciais de login da Oracle especificamente atribuídas a um recurso de ACS.
13. *[Somente NetSuite ACS Monitor]* As horas de serviço serão proporcionais em casos de trimestres parciais.

5. Horas de ACS não utilizadas

O número máximo de horas de ACS permitidas (inclusive horas de Serviço Estendido) identificado na Sua Estimativa/Formulário de Pedido precisa ser usado por Você na quantidade de tempo identificada especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. Qualquer parte das horas de ACS não utilizada será automaticamente perdida por Você sem nenhuma ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a um reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

SERVIÇO ESTENDIDO

A Descrição de Serviço de ACS abaixo se aplica aos seguintes itens:

6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service;
6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; e
6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service.

1. *[NetSuite ACS Monitor/ NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Serviço Estendido

Nº.	Serviço Estendido de ACS	Item	Horas alocadas
1	Serviço Estendido do NetSuite ACS Monitor	6492	3 horas por trimestre
2	Serviço Estendido do NetSuite ACS Optimize	6493	5 horas por mês
3	Serviço Estendido do NetSuite ACS Architect	6494	10 horas por mês

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, se Você precisar adicionar horas durante o restante da Vigência do Seu contrato, Você pode comprar horas de Serviço Estendido. A Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço Estendido de ACS especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido para aplicar aos Serviços ACS Monitor, ACS Optimize ou ACS Architect. O Serviço Estendido de ACS exige que Você tenha uma Estimativa/Formulário de Pedido para Serviços NetSuite ACS. As horas fornecidas sob este Serviço Estendido de ACS são complementares aos Serviços de ACS do NetSuite correlacionados solicitados por Você e terminarão ao mesmo tempo que o término da alocação descrita na tabela acima, de acordo com os termos da Sua Estimativa/Formulário de Pedido para Serviços de ACS do NetSuite. As horas precisam ser usadas dentro do período (mensal ou trimestral) descrito na tabela acima. As horas de Serviço Estendidas não utilizadas são automaticamente perdidas e não dão direito a um reembolso, ou a qualquer crédito, a Você.

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de ACS indicada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle faturará em prestações a Você por tal Serviço Estendido na taxa estabelecida na Sua Estimativa/Formulário de Pedido.

2. Outros Termos e Condições

Você concorda que todos os termos e condições estabelecidos na Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço de ACS do NetSuite são acordados por meio deste documento para o Serviço Estendido de ACS do NetSuite correlacionado, conforme estabelecido integralmente neste documento, incluindo a Seção D (Suas Obrigações e Premissas), Seção E (Horas de ACS não Utilizadas) e Seção F (Horas Estendidas).

O seguinte será tratado como uma obrigação adicional para a Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para o ACS Monitor Extended Service, ACS Optimize Extended Service ou ACS Architect Extended Service somente se adicionado à Seção D (Suas Obrigações e Premissas): Você deverá solicitar e a Oracle deverá aceitar

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

a Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize ou NetSuite ACS Architect, antes do início das respectivas Horas Estendidas sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, e Você deverá manter Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize ou NetSuite ACS Architect por toda a duração da Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço Estendido de ACS correlacionado.

Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

SERVIÇOS DE ACS - SEM NOVAS VENDAS NEM RENOVAÇÕES

A Descrição de Serviço de ACS abaixo se aplica aos seguintes itens:
6639 - NetSuite ACS Monitor 30;
6640 - NetSuite ACS Optimize 15;
6258 - NetSuite ACS Architect 30;
6256 - NetSuite ACS Monitor; e
6257 - NetSuite ACS Optimize.

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

Observação para os Clientes: *Você reconhece que a Seção 1.B.9 abaixo não é mais aplicável aos pedidos de Serviços de Suporte do ACS Monitor feitos por Você em ou após 27 de setembro de 2021.*

1. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Monitor

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

B. Serviços de Suporte do ACS Monitor. Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de Horas de Serviço de Suporte do ACS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS Monitor relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:

1. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
    a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
    b. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
2. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
3. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
4. Fornecer orientação sobre as atividades de importação de dados.
5. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
6. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
    a. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
    b. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
7. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
    a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
8. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
    a. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

b. Realizar atualizações na instância do site.
c. Fornecer scripts de loja virtual.
d. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
e. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
f. Fornecer revisões de SEO.
g. Fornecer revisões de KPIs.
h. Fornecer revisões de design.

9. Sujeito à compra de um ou mais dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite listados abaixo, a Oracle fornecerá até dezoito (18) horas adicionais dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite. As horas dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Suporte à Integração do NetSuite, sem exceder a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido:
   a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
   b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
10. A Oracle fornecerá coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Monitor estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Monitor acima exceder uma duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de quarenta (40) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso à assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS Monitor conforme estabelecido na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS Monitor se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Monitor sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Monitor fornecidos sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço aplicável.
2. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
3. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Monitor.
4. Limitar o acesso da Oracle à quaisquer instâncias de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Monitor.
5. Quando os serviços forem executados em um local de trabalho do cliente situado nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), e antes que qualquer

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

funcionário H-1B da Oracle chegue ao local, Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários.

6. Ser responsável por gerenciar, priorizar e se comunicar sobre os casos de Serviço de Suporte do ACS Monitor.
7. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
8. Ser responsável pelo Teste de Aceitação do Usuário.
9. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
10. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS Monitor, recursosl da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
11. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
12. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
13. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.
14. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle. O Google Analytics é um Aplicativo de Terceiros conforme a definição no Contrato de Serviços de Assinatura.
15. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Monitor descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
16. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição dos Serviços de Suporte acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o trimestre conforme especificado em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, Você comprará as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Monitor envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
3. Todos os Serviços de Suporte do ACS Monitor, incluindo a Revisão de ACS, serão executados remotamente.
4. A Revisão de ACS da Sua instância Oracle NetSuite deve ocorrer no primeiro mês calendário do início dos Serviços de Suporte do ACS Monitor.
5. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Monitor ocorrerão em inglês.
6. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

7. Os serviços de remediação identificados na seção 1.B.1 (sob “Serviços de Suporte do ACS Monitor”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
8. Os Serviços de Suporte do ACS Monitor descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Monitor em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
9. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
10. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Monitor descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Monitor) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
11. As horas de serviço serão proporcionais em casos de trimestres parciais.

3. Serviços de Suporte Não Usados

O número máximo de horas permitidas para o Serviço de Suporte do ACS Monitor por trimestre (incluindo quaisquer Horas de Serviço Estendido compradas para esse trimestre) identificado em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Monitor não utilizada neste trimestre será automaticamente perdida por Você sem nenhuma ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a um reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na seção 1.A acima, todas as horas consideradas desnecessárias pela Oracle para concluir a Revisão de ACS também serão automaticamente perdidas e Você não terá direito a qualquer reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

4. Horas Estendidas

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço do ACS Monitor por trimestre indicada em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para qualquer trimestre. A Oracle faturará Você por quaisquer Horas Estendidas na Taxa Horária Estendida estabelecida em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

5. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar apenas um (1) contato primário e um (1) contato secundário que trabalharão com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Monitor para Você. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

Observação para os Clientes: *Você reconhece que a Seção 1.B.11 abaixo não é mais aplicável aos pedidos de Serviços de Suporte do ACS Optimize feitos por Você em ou após 27 de setembro de 2021.*

1. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Optimize

A. Revisão de ACS. Além das horas de Serviço especificas em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para a realização dos Serviços de Suporte do ACS Optimize, conforme estabelecido na seção 1.B (Serviços de Suporte do ACS Optimize) abaixo, a Oracle realizará uma Revisão de ACS inicial das suas instâncias do Oracle NetSuite em até três (3) meses após a data de assinatura da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço e, anualmente, durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, com a determinação das horas necessárias para realizar cada Revisão de ACS a exclusivo critério da Oracle, mas em hipótese alguma superiores a vinte e cinco (25) horas por mês durante o Período de Revisão de ACS.

B. Serviços de Suporte do ACS Optimize. Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de Horas de Serviço de Suporte do ACS por mês especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS Optimize relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:

1. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
    a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
    b. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
2. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
3. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
4. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para:
    a. Notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle Cloud.
    b. Orientação sobre recursos adicionais que Você poderia usar.
    c. Testes de desempenho, escalabilidade e regressão da Sua instância do Oracle Cloud em relação à versão-alvo.
5. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
    a. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
    b. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
    c. Gerenciar, manter e modificar Sua instância do Oracle NetSuite para apoiar as atividades de desenvolvimento, integração, importação de dados, teste e lançamento.
6. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
    a. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
    b. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
    c. Atividades de importação de dados.
7. Fornecer orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:
    a. Definir a função do Oracle NetSuite em uma instância com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.
    b. Trabalhar com você para ajudar a identificar possíveis impactos das versões de produto dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite.
    c. Fornecer estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar Sua instância do Oracle NetSuite de modo a apoiar as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
    d. Realizar migrações entre as instâncias de desenvolvimento, teste e produção.
8. Fornecer manutenção do site, com assistência para:

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

a. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
b. Realizar atualizações na instância do site.
c. Fornecer scripts de loja virtual.
d. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
e. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
f. Fornecer revisões de SEO.
g. Fornecer revisões de KPIs.
h. Fornecer revisões de design.

9. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs para as instâncias do Seu site NSE, incluindo:
   a. Tráfego.
   b. Transações.
   c. Receita; e
   d. Taxa de conversão.
10. Produzir relatórios de desempenho que descrevam o desempenho do Seu site quanto aos tempos de carregamento de página. As páginas do site abrangidas por este relatório são:
    a. Página inicial.
    b. Pesquisa;
    c. Categoria;
    d. Item (Página de Detalhes do Produto);
    e. Finalizar pedido; e
    f. Logon.
11. Sujeito à compra de um ou mais dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite listados abaixo, a Oracle fornecerá até dezoito (18) horas adicionais dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite. As horas dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Suporte à Integração do NetSuite, sem exceder a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Se você comprar mais de um (1) Serviço de Suporte do NetSuite ACS Optimize ao longo da Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, para cada quantidade adicional comprada, a Oracle fornecerá a Você até quarenta (40) horas adicionais de Serviço para ativar um módulo complementar aprovado, desde que os serviços de ativação sejam solicitados por Você e aprovados pela Oracle por escrito.
13. Atribuir uma equipe de otimização para fornecer orientação sobre otimização e sustentação.
14. A Oracle atribuirá um gerente de sucesso do cliente da Oracle para fornecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Optimize descritos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Optimize acima exceder uma duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de quarenta (40) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso à assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS Optimize conforme estabelecido na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS Optimize se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Optimize sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite e Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Optimize fornecidos sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido aplicável para os Serviços de Suporte do ACS Optimize.
2. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
3. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Optimize.
4. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer instâncias de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Optimize.
5. Quando os serviços forem executados em um local de trabalho do cliente situado nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), e antes que qualquer funcionário H-1B da Oracle chegue ao local, Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários.
6. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
7. Ser responsável pelo Teste de Aceitação do Usuário.
8. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
9. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS Optimize, recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
10. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por mês permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
11. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
12. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.
13. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle. O Google Analytics é um Aplicativo de Terceiros conforme a definição no Contrato de Serviços de Assinatura.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

14. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Optimize descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
15. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Seção A.1 acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o mês conforme especificado em Sua Estimativa/Formulário de Pedido, Você comprará as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará, a seu exclusivo critério, se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Optimize envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em uma instância de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a realização de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Optimize.
3. Todos os Serviços de Suporte do ACS Optimize, incluindo a Revisão de ACS, serão executados remotamente, a menos que seja acordado de outro modo pela Oracle. As atividades no local incorrerão em despesas de viagem adicionais, conforme identificadas na seção 3.
4. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Optimize ocorrerão em inglês.
5. Todo o conteúdo de capacitação é projetado, desenvolvido, entregue e apresentado em inglês ou em outros idiomas disponibilizados pela Oracle a seu exclusivo critério.
6. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
7. Os serviços de remediação identificados na seção 1.B.1 (sob “Serviços de Suporte do ACS Optimize”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
8. Os Serviços de Suporte do ACS Optimize descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Optimize em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
9. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
10. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Optimize descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Optimize) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

3. Despesas

Além das remunerações estabelecidas na Sua Estimativa/Formulário de Pedido, Você concorda em reembolsar a Oracle por despesas de viagem e desembolsos relacionados ao fornecimento de Serviços de

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

Suporte para ACS Optimize no local. Todas as despesas faturadas mensalmente sob este documento são devidas e pagáveis de acordo com os termos de pagamento da Sua Estimativa/Formulário de Pedido.

4. Serviços de Suporte Não Usados

O número máximo de horas de Serviço permitidas por mês (incluindo quaisquer Horas de Serviço Estendido compradas para esse mês) identificado em Sua Estimativa/Formulário de Pedido deve ser usado por Você nesse mês. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Optimize não utilizada neste mês será automaticamente perdida por Você sem nenhuma ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a um reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na seção 1.B acima, todas as horas consideradas desnecessárias pela Oracle para concluir a Revisão de ACS também serão automaticamente perdidas e Você não terá direito a qualquer reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

5. Horas Estendidas

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS Optimize por mês indicada em Sua Estimativa/Formulário de Pedido para qualquer mês. A Oracle faturará Você por quaisquer Horas Estendidas na Taxa Horária Estendida estabelecida em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

6. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar apenas um (1) contato primário e dois (2) contatos secundários que trabalharão com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Optimize para Você. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que a comunicação e as interações da Oracle com quaisquer desses contatos serão aplicadas às Suas horas de Serviço de Suporte do ACS.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Observação para os Clientes: *Você reconhece que a Seção 1.B.11 abaixo não é mais aplicável aos pedidos de Serviços de Suporte do ACS Architect feitos por Você em ou após 27 de setembro de 2021.*

1. Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Architect

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

As horas de Revisão de ACS poderão ser usadas para qualquer um dos Serviços de Suporte do ACS Architect descritos na Seção 1.B abaixo se você comprar os Serviços de Suporte do ACS Architect nos primeiros 12 meses após a compra inicial de um Serviço de Cloud do Oracle NetSuite. As horas de Revisão de ACS para Sua Estimativa/Formulário de Pedido de Serviços de Suporte do ACS Architect expirarão (i) doze (12) meses após o seu pedido de Serviços de Suporte do NetSuite ACS Architect ou (ii) após o vencimento ou término do Seu Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, o que ocorrer primeiro.

B. Serviços de Suporte do ACS Architect. Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, a Oracle fornecerá a você a quantidade de horas de Serviço de ACS por mês especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS Architect relacionados aos Seus Serviços de Cloud do Oracle NetSuite.

1. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
   a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
   b. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
2. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
3. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
4. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para:
   a. Notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
   b. Orientação sobre recursos adicionais que Você poderia usar.
   c. Testes de desempenho, escalabilidade e regressão da Sua instância do Oracle NetSuite em relação à versão-alvo.
5. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
   a. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
   b. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
   c. Gerenciar, manter e modificar Sua instância do Oracle NetSuite para apoiar as atividades de desenvolvimento, integração, importação de dados, teste e lançamento.
6. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
   a. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
   b. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
   c. Atividades de importação de dados.
7. Fornecer orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:
   a. Definir a função da Oracle em uma instância com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

b. Trabalhar com você para ajudar a identificar possíveis impactos das versões de produto dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite.
c. Fornecer estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar Sua instância do Oracle NetSuite que apoia as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
d. Realizar migrações entre as instâncias de desenvolvimento, teste e produção.

8. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
   a. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
   b. Realizar atualizações na instância do site.
   c. Fornecer scripts de loja virtual.
   d. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
   e. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
   f. Fornecer revisões de SEO.
   g. Fornecer revisões de KPIs.
   h. Fornecer revisões de design.
9. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs para as instâncias do Seu site NSE, incluindo:
   a. Tráfego.
   b. Transações.
   c. Receita; e
   d. Taxa de conversão.
10. Produzir relatórios de desempenho que descrevam o desempenho do Seu site quanto aos tempos de carregamento de página. As páginas do site abrangidas por este relatório são:
    a. Página inicial.
    b. Pesquisa;
    c. Categoria;
    d. Item (Página de Detalhes do Produto);
    e. Finalizar pedido; e
    f. Logon.
11. Sujeito à compra de um ou mais dos Serviços de Cloud do Oracle NetSuite listados abaixo, a Oracle fornecerá até dezoito (18) horas adicionais dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite. As horas dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite devem ser utilizadas por Você no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Suporte à Integração do NetSuite, sem exceder a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Se você comprar mais de um (1) Serviço de Suporte do NetSuite ACS Architect ao longo da Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, para cada quantidade adicional comprada, a Oracle fornecerá a Você até quarenta (40) horas adicionais de Serviço para ativar um módulo complementar aprovado, desde que os serviços de ativação sejam solicitados por Você e aprovados pela Oracle por escrito.
13. Atribuir uma equipe de suporte para fornecer coordenação geral e gerenciamento dos casos relacionados a suporte enviados por Você para qualquer Serviço de Cloud do Oracle NetSuite.
14. Atribuir uma equipe de otimização para fornecer orientação sobre otimização e sustentação.
15. A Oracle atribuirá um gerente de sucesso do cliente da Oracle para fornecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Architect estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Architect acima exceder uma duração estimada

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

(conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de oitenta (80) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso à assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte do ACS Architect conforme estabelecido na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte do ACS Architect se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Obter os Serviços de Cloud do Oracle NetSuite e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços de Suporte do ACS Architect sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido e manter tais Serviços de Cloud do Oracle NetSuite e Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços de Suporte do ACS Architect fornecidos sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido aplicável para os Serviços de Suporte do ACS Architect .
2. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
3. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Architect.
4. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer instâncias de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte do ACS Architect.
5. Quando os serviços forem executados em um local de trabalho do cliente situado nos EUA, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), e antes que qualquer funcionário H-1B da Oracle chegue ao local, Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários.
6. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
7. Ser responsável pelo Teste de Aceitação do Usuário.
8. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
9. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte do ACS Architect, recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
10. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por mês permitido para a prestação dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
11. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
12. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

13. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle. O Google Analytics é um Aplicativo de Terceiros conforme a definição no Contrato de Serviços de Assinatura.
14. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Architect descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
15. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição dos Serviços de Suporte acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o mês conforme especificado em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço, Você comprará as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Architect envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Architect.
3. Todos os Serviços de Suporte do ACS Architect, incluindo a Revisão de ACS, serão executados remotamente a menos que seja acordado de outro modo pela Oracle. As atividades no local incorrerão em despesas de viagem adicionais, conforme identificadas na seção 3.
4. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Architect ocorrerão em inglês.
5. Todo o conteúdo de capacitação é projetado, desenvolvido, entregue e apresentado em inglês ou em outros idiomas disponibilizados pela Oracle a seu exclusivo critério.
6. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
7. Os serviços de remediação identificados na seção 1.B.1 (sob “Serviços de Suporte do ACS Architect”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
8. Os Serviços de Suporte do ACS Architect descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Architect em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
9. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
10. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Architect descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte do ACS Architect) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

3. Despesas

Além das remunerações estabelecidas na Sua Estimativa/Formulário de Pedido, Você concorda em reembolsar a Oracle por despesas de viagem e desembolsos relacionados ao fornecimento de Serviços de Suporte para ACS Architect no local. Todas as despesas faturadas mensalmente sob este documento são devidas e pagáveis de acordo com os termos de pagamento da Sua Estimativa/Formulário de Pedido.

4. Serviços de Suporte Não Usados

O número máximo de horas de Serviço permitidas por mês (incluindo quaisquer Horas de Serviço Estendido compradas para esse mês) identificado em Sua Estimativa/Formulário de Pedido deve ser usado por Você nesse mês. Qualquer parte dos Serviços de Suporte do ACS Architect não utilizada neste mês será automaticamente perdida por Você sem nenhuma ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a um reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

Além disso, em relação à Revisão de ACS, conforme estabelecido na seção A.1 acima, todas as horas consideradas desnecessárias pela Oracle para concluir a Revisão de ACS também serão automaticamente perdidas e Você não terá direito a qualquer reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

5. Horas Estendidas

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS Architect por mês indicada em Sua Estimativa/Formulário de Pedido para qualquer mês. A Oracle faturará Você por quaisquer Horas Estendidas na Taxa Horária Estendida estabelecida em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

6. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar apenas um (1) contato primário e três (3) contatos secundários que trabalharão com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços de Suporte do ACS Architect para Você. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. Descrição dos Serviços

A. **Revisão de ACS.** Além das horas de Serviço estabelecidas em seu pedido para a prestação dos Serviços de ACS descritos na seção 1.B diretamente abaixo, a Oracle realizará, se julgar necessário, uma Revisão de ACS (conforme a definição abaixo) de Sua instância do Oracle NetSuite durante o primeiro mês ("período de Revisão de ACS") após o início dos Serviços, sendo a determinação de horas necessárias para realizar uma Revisão de ACS exclusivamente a critério da Oracle. A Revisão de ACS pode consistir em uma avaliação das Suas necessidades de negócios, configuração atual, soluções de terceiros atualmente em uso, integrações e personalizações atuais, volumes de transações e necessidades pendentes não atendidas pela sua instância atual do Oracle NetSuite ("Revisão de ACS"). Essa Revisão de ACS será fornecida apenas quando a Oracle considerá-la necessária e não tiver realizado uma Revisão de ACS da sua instância do Oracle NetSuite em uma data anterior.

B. **Serviços de ACS.** Durante a Vigência (conforme a definição no Seu pedido), a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço de Advanced Customer Support ("ACS") por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para qualquer um dos seguintes serviços de suporte premium ("Serviços") relacionados aos Seus produtos de Cloud do Oracle NetSuite:
   1. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
      a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
      b. Sites de Comércio Eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
   2. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
   3. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
   4. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
   5. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
      a. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
      b. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
   6. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
      a. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
      b. Realizar as integrações solicitadas.
      c. Atividades de importação de dados.
   7. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
      a. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
      b. Realizar atualizações na instância do site.
      c. Fornecer scripts de loja virtual.
      d. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
      e. Fornecer Built-to-Perform ("BTP") e outra assistência relacionada ao desempenho.
      f. Fornecer revisões SEO.
      g. Fornecer revisões de KPIs.
      h. Fornecer revisões de design.
   8. A Oracle atribuirá um gerente de sucesso do cliente da Oracle para oferecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para quaisquer Serviços estabelecidos acima;no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços estabelecidos acima exceder uma duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

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

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a acomodações de escritório, instalações, equipamentos, assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços conforme o estabelecido no Seu pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Obter os produtos de Cloud do Oracle NetSuite e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços sob Seu pedido e manter tais produtos de Cloud do Oracle NetSuite e Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços fornecidos sob Seu pedido.
2. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços.
3. Fornecer, para todos os recursos da Oracle que fornecem Serviços em Seu local, um espaço de trabalho seguro e saudável (por exemplo, um espaço de trabalho que esteja livre de riscos reconhecidos que causam, ou provavelmente causarão, morte ou danos físicos graves; um espaço de trabalho que tenha ventilação adequada, níveis de som aceitáveis para recursos que executam Serviços no espaço de trabalho e estações de trabalho ergonomicamente corretas, etc.).
4. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços.
5. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados, na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços.
6. Conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos empregados da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos empregados no local.
7. Ser responsável por quaisquer instâncias de sandbox exigidas pela Oracle.
8. Ser responsável pelo teste de aceitação do usuário ("UAT").
9. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
10. Não é permitido filmar ou gravar a execução dos Serviços, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
11. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços.
12. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços.
13. Ser responsável por quaisquer tarifas e/ou serviços do processador de pagamento terceirizado.
14. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

pela Oracle. O Google Analytics é um Aplicativo de Terceiros conforme a definição no Contrato de Serviços de Assinatura.

15. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará no Seu site como parte dos Serviços descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
16. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição dos Serviços acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o trimestre conforme especificado em Seu pedido, Você comprará as Horas Estendidas (conforme definido abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se as alterações recomendadas precisam ser testadas em uma instância de sandbox antes de serem aplicadas à produção ou se podem ser aplicadas diretamente à produção.
2. Todos os Serviços, incluindo a Revisão de ACS, serão executados remotamente a menos que seja acordado de outro modo pela Oracle. As atividades no local incorrerão em despesas de viagem adicionais, conforme identificadas na seção 3.
3. Todas as comunicações dos Serviços estão em inglês.
4. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
5. Os serviços de remediação identificados na Seção 1.B.1 acima estão disponíveis com base no nível de suporte do NetSuite que você adquiriu. Os Serviços de remediação no nível de Suporte Básico do NetSuite estarão disponíveis em dias úteis, das 8h às 17h (horário local oficial do país) e, no nível de Suporte Premium do NetSuite, os Serviços de remediação estarão disponíveis 24 horas por dia.
6. Os Serviços descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços em quaisquer navegadores da web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada, e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
7. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
8. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços descritos na seção 1 acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

3. Despesas

Além das remunerações estabelecidas no Seu pedido, Você concorda em reembolsar as despesas de viagem e desembolsos relacionados à prestação de quaisquer Serviços no local. Todas as despesas faturadas mensalmente sob este documento são devidas e pagáveis de acordo com os termos de pagamento do Seu pedido.

4. Serviços não Utilizados

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

O número máximo de horas permitidas para o Serviço por trimestre (incluindo quaisquer Serviços Estendidos comprados para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços ou horas de Serviço não utilizada em tal trimestre será automaticamente perdida por Você nesse trimestre, nenhuma ação adicional será exigida de nenhuma das partes, e Você não terá direito a um reembolso ou a qualquer tipo de crédito, para serviços adicionais ou outros serviços, em relação a qualquer parte não utilizada das taxas pagas por quaisquer horas de Serviço não utilizadas nesse trimestre para os Serviços. Para a Oracle fornecer os Serviços estabelecidos na Descrição de Suporte acima após a Vigência, a Oracle e Você deverão acordar mutuamente um pedido em separado para tais Serviços.

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

5. Horas Estendidas

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

6. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar até dois (2) contatos principais que trabalharão com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. Descrição dos Serviços

A. **Revisão de ACS.** Além das horas de Serviço estabelecidas no Seu pedido para executar os Serviços de ACS estabelecidos na seção 1.B abaixo, a Oracle realizará uma Revisão de ACS (conforme a definição abaixo) da Sua instância do Oracle NetSuite nos primeiros três (3) meses ("período de Revisão de ACS") do início dos Serviços e, anualmente durante a Vigência, com a determinação das horas necessárias para realizar cada Revisão de ACS a critério exclusivo da Oracle, masem hipótese alguma a Oracle fornecerá horas adicionais além de vinte e cinco (25) horas por mês durante o período de Revisão de ACS. A Revisão de ACS pode consistir em uma avaliação das Suas necessidades de negócios, configuração atual, soluções de terceiros atualmente em uso, integrações e personalizações atuais, volumes de transações e necessidades pendentes não atendidas pela sua instância atual do Oracle NetSuite (“Revisão de ACS”).

B. **Serviços de ACS.** Durante a Vigência (conforme a definição no Seu pedido), a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço do Advanced Customer Support ("ACS") por mês especificada em Seu pedido para qualquer um dos seguintes serviços de suporte premium ("Serviços") relacionados aos Seus produtos de Cloud do Oracle NetSuite.
   1. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
      a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
      b. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
   2. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
   3. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
   4. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para:
      a. Notificar sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite.
      b. Orientação sobre recursos adicionais que Você poderia usar.
      c. Testes de regressão da Sua instância do Oracle NetSuite em relação à versão-alvo.
   5. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
      a. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
      b. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
      c. Gerenciar, manter e modificar Sua instância do Oracle NetSuite para apoiar as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
   6. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
      a. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
      b. Realizar as integrações solicitadas.
      c. Atividades de importação de dados.
   7. Fornecer orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, incluindo assistência para:
      a. Definir a função do Oracle NetSuite em um ambiente com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados.
      b. Informar a Você sobre os possíveis impactos de potenciais lançamentos de produtos de Cloud do Oracle NetSuite.
      c. Fornecer estratégias para oferecer suporte, manter e gerenciar Sua instância do Oracle NetSuite que apoia as atividades de desenvolvimento, teste e lançamento.
   8. Fornecer manutenção do site com assistência para:
      a. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
      b. Realizar atualizações na instância do site.
      c. Fornecer scripts de loja virtual.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

d. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
e. Fornecer BTP e outra assistência relacionada ao desempenho.
f. Fornecer revisões de SEO.
g. Fornecer revisões de KPIs.
h. Fornecer revisões de design.

9. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs para as instâncias do Seu site NSE, incluindo:
   a. Tráfego.
   b. Transações.
   c. Receita; e
   d. Taxa de conversão.
10. Produzir relatórios de desempenho que descrevam o desempenho do Seu site quanto aos tempos de carregamento de página. As páginas do site abrangidas por este relatório são:
    a. Página inicial.
    b. Pesquisa.
    c. Categoria.
    d. Item (Página de Detalhes do Produto).
    e. Finalizar pedido; e
    f. Logon.
11. Fornecer um Passe de Suporte de Cloud de Aprendizado do Cliente para um (1) trainee nomeado por Você para cada unidade comprada do ACS Optimize. O trainee nomeado por Você pode ser alterado por Você anualmente. Você pode acessar a descrição de serviço do Passe de Suporte de Cloud de Aprendizado do Cliente em https://www.netsuite.com/tos.
12. Fornecer acesso aos cursos de treinamento público do NetSuite para apenas um (1) trainee por curso para cada unidade comprada do NetSuite ACS Optimize. Para cada curso que Você solicitar e não cancelar por escrito antes da data prevista para o início do curso, Você reconhece e concorda que o cálculo das horas de Serviços sob seu pedido para tal treinamento agendado, independentemente da participação ou da participação parcial do Seu trainee, será realizado da seguinte forma: um (1) dia de treinamento público para um (1) participante inscrito consumirá duas (2) horas da franquia mensal.
13. Se a quantidade total de NetSuite ACS Optimize comprado ao longo da Vigência do Seu pedido ultrapassar uma (1) unidade, então para cada unidade adicional comprada, a Oracle fornecerá a Você até um adicional de quarenta (40) horas de Serviço para ativar um módulo complementar aprovado, desde que os serviços de ativação sejam solicitados por Você e aprovados pela Oracle por escrito.
14. Atribuir uma equipe de otimização para fornecer orientação sobre otimização e sustentação.
15. A Oracle atribuirá um gerente de sucesso do cliente da Oracle para oferecer coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para quaisquer Serviços estabelecidos acima,no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços estabelecidos acima exceder uma duração estimada (conforme exclusivamente determinado pela Oracle) de quarenta (40) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a acomodações de escritório, instalações, equipamentos, assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

(coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços conforme o estabelecido no Seu pedido. A Oracle não será responsabilizada por qualquer deficiência na execução dos Serviços se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Obter os produtos de Cloud do Oracle NetSuite e o Suporte do NetSuite sob um contrato separado antes do início dos Serviços sob Seu pedido e manter tais produtos de Cloud do Oracle NetSuite e Suporte do NetSuite por toda a duração dos Serviços fornecidos sob Seu pedido.
2. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços.
3. Fornecer, para todos os recursos da Oracle que fornecem Serviços em Seu local, um espaço de trabalho seguro e saudável (por exemplo, um espaço de trabalho que esteja livre de riscos reconhecidos que causam, ou provavelmente causarão, morte ou danos físicos graves; um espaço de trabalho que tenha ventilação adequada, níveis de som aceitáveis para recursos que executam Serviços no espaço de trabalho e estações de trabalho ergonomicamente corretas, etc.).
4. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços.
5. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer ambientes de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados, na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços.
6. Conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos empregados da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos empregados no local.
7. Ser responsável por quaisquer instâncias de sandbox exigidas pela Oracle.
8. Ser responsável pelo teste de aceitação do usuário ("UAT").
9. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
10. Não é permitido filmar ou gravar a execução dos Serviços, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
11. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por mês permitido para a prestação dos Serviços.
12. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços.
13. Ser responsável por quaisquer tarifas e/ou serviços do processador de pagamento terceirizado.
14. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle. O Google Analytics é um Aplicativo de Terceiros conforme a definição no Contrato de Serviços de Assinatura.
15. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará no Seu site como parte dos Serviços descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.
16. Se as horas necessárias para a Oracle realizar a Revisão de ACS descrita na Descrição de Serviços acima exceder a quantidade total de horas de Serviço alocadas para o mês conforme especificado na

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

Seção 1.A acima, Você comprará as Horas Estendidas (conforme a definição abaixo) necessárias para que a Oracle conclua tal Revisão de ACS.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se as alterações recomendadas precisam ser testadas em uma instância de sandbox antes de serem aplicadas à produção ou se podem ser aplicadas diretamente à produção.
2. Todos os Serviços, incluindo a Revisão de ACS, serão executados remotamente a menos que seja acordado de outro modo pela Oracle. As atividades no local incorrerão em despesas de viagem adicionais, conforme identificadas na seção 3.
3. Todas as comunicações dos Serviços estão em inglês.
4. Todo o conteúdo de capacitação é projetado, desenvolvido, entregue e apresentado em inglês ou em outros idiomas que podem ser disponibilizados pela Oracle a seu exclusivo critério.
5. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país.
6. Os serviços de remediação identificados na seção 1.B.1 estão disponíveis com base no nível de suporte do NetSuite que você adquiriu. Os Serviços de remediação no nível de Suporte Básico do NetSuite estarão disponíveis em dias úteis, das 8h às 17h (horário local oficial do país) e, no nível de Suporte Premium do NetSuite, os Serviços de remediação estarão disponíveis 24 horas por dia.
7. Os Serviços descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores compatíveis da Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços em quaisquer navegadores da web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
8. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
9. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços descritos na seção 1 acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

3. Despesas

Além das remunerações estabelecidas no Seu pedido, Você concorda em reembolsar as despesas de viagem e desembolsos relacionados à prestação de quaisquer Serviços no local. Todas as despesas faturadas mensalmente sob este documento são devidas e pagáveis de acordo com os termos de pagamento do Seu pedido.

4. Serviços de Suporte Não Usados

O número máximo de horas de Serviço permitidas por mês (incluindo quaisquer Serviços Estendidos comprados para tal mês) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você em tal mês. Qualquer parte dos Serviços ou horas de Serviço não utilizada em tal mês será automaticamente perdida por Você nesse mês, nenhuma ação adicional será exigida de nenhuma das partes, e Você não terá direito a um reembolso ou a qualquer tipo de crédito, para serviços adicionais ou outros serviços, em relação a qualquer parte não

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

utilizada das taxas pagas por quaisquer horas de Serviço não utilizadas nesse mês para os Serviços. Para a Oracle fornecer os Serviços estabelecidos na Descrição de Suporte acima após a Vigência, a Oracle e Você deverão acordar mutuamente um pedido em separado para tais Serviços.

Além disso, no que se refere exclusivamente à Revisão de ACS, conforme estabelecido na seção 1.A acima, quaisquer horas mensais, até o número máximo de horas permitidas por mês durante o período da Revisão de ACS, que a Oracle considere desnecessárias para concluir a execução da Revisão de ACS serão também perdidas automaticamente a cada mês e não darão a você direito a qualquer reembolso nem a qualquer crédito para aquisição de serviços adicionais ou outros serviços.

5. Horas Estendidas

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

6. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar até três (3) contatos principais que trabalharão com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

SERVIÇOS DE SUPORTE AO PARCEIRO

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descrição de Serviço se aplica aos Clientes que compraram esse Serviço a partir de 15 de julho de 2022. Se Você comprou esse serviço antes de 15 de julho de 2022, a Descrição dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite encontrada na seção "Descrições de Serviço – Serviços de ACS Descontinuados" deste documento se aplica.

1. Descrição dos Serviços de Suporte

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, a Oracle fornecerá a Você, como implementador terceiro do Oracle NetSuite Cloud Services, a quantidade de horas de Serviço de APS por trimestre (com cada trimestre consistindo em 3 meses) especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido para auxiliar Você com qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte relacionados ao Oracle NetSuite Cloud Services, instâncias de site do Oracle NetSuite SuiteCommerce ou módulos do Oracle NetSuite Point-of-Sale dos Seus clientes ("Oracle NetSuite Cloud Services"). Tais Serviços de Suporte são fornecidos a Você com a finalidade exclusiva de orientar Você na implementação do Oracle NetSuite Cloud Services para Seus clientes:

A. Orientação que trata dos problemas que Seus clientes encontraram com algum dos seguintes itens:
   1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
B. Fornecer orientação e/ou assistência com a execução de atividades de desenvolvimento.
C. Fornecer orientação e/ou assistência com a execução de configuração de aplicativo.
D. Criar relatórios de análise do site que reflitam uma análise cumulativa dos KPIs.
E. Orientação com alguma das seguintes atividades de gerenciamento de versões:
   1. Aconselhamento sobre versões futuras, inclusive Notificações Proativas de Alteração de Recurso; e
   2. Aconselhamento relacionado a testes de regressão da instância do Oracle NetSuite Cloud Service dos Seus clientes em relação à versão-alvo.
F. Orientação com a otimização e a sustentação que pode consistir em assistência com:
   1. Fluxos de processo de negócios dos Seus clientes.
   2. Integrações; e
   3. Atividades de importação de dados.
G. Orientação sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, que pode incluir assistência para:
   1. Definir a função do Oracle NetSuite em uma instância com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados; e
   2. Fornecer estratégias para apoiar, manter e gerenciar as atividades adequadas de desenvolvimento, teste e lançamento.
H. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
   1. Introdução de uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
   2. Atualizações na instância do site.
   3. Criação de scripts de loja virtual.
   4. Landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
   5. Assistência relacionada ao desempenho; e
   6. Revisões de SEO.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

I. Quando mais de uma (1) unidade de ACS for comprada, um gerente de engajamento com o parceiro da Oracle ("gerente de engajamento") será atribuído para oferecer coordenação geral e gerenciamento dos Serviços de Suporte estabelecidos nesta seção 1, desde que, no entanto, se alguma solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte estabelecidos acima ultrapassar uma duração estimada (determinada exclusivamente pela Oracle) de quinze (15) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Sua Estimativa/Formulário de Pedido.

2. Suas Obrigações e Premissas

Você reconhece que Sua provisão oportuna e acesso a assistência, cooperação, informações completas e precisas e dados de Seus diretores, agentes e funcionários (coletivamente, "cooperação") são essenciais para o desempenho de quaisquer Serviços de Suporte conforme estabelecido na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle não será responsável por qualquer deficiência na execução dos Serviços de Suporte se tal deficiência resultar de Sua falha em fornecer cooperação total.

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

A. Suas Obrigações

1. Antes de fornecer quaisquer Serviços de Suporte a Você, confirme se Seus clientes obtiveram o Oracle NetSuite Cloud Services sob um contrato em separado e mantiveram tais Oracle NetSuite Cloud Services, sem interrupção, durante o período em que tais Serviços de Suporte foram fornecidos a Você.
2. Antes do início dos Serviços, designar e nomear um recurso comercial que será responsável por coordenar a Sua participação neste projeto e fornecer suporte contínuo para a Sua implementação do Serviço de Cloud.
    a. Você concorda em designar um (1) contato principal e um (1) contato secundário que pode fornecer à Oracle o acesso a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de ACS.
    b. Você pode autorizar contatos designados adicionais e Você concorda que qualquer um desses contatos pode utilizar as horas de serviço de suporte e revisão.
3. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte.
4. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer instâncias de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte.
5. Envidar esforços comercialmente razoáveis para realizar a habilitação do produto antes de envolver os Serviços de Suporte para qualquer Oracle NetSuite Cloud Service específico, em que tal habilitação esteja disponível.
6. Quando os serviços forem executados em um local de trabalho do cliente situado nos EUA, Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos funcionários antes que qualquer funcionário H-1B da Oracle chegue ao local, conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734).
7. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
8. Concluir o Teste de Aceitação do Usuário e fornecer confirmação por escrito à Oracle sobre a conclusão do Teste de Aceitação do Usuário, em um período consecutivo de duas (2) semanas.
9. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

10. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte, os recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
11. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços de Suporte.
12. Fornecer à Oracle acesso de usuário necessário aos Seus sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte.
13. Garantir que as licenças digitais necessárias sejam adquiridas para qualquer conteúdo digital que o ACS use para prestar os serviços mediante Sua solicitação. Isso incluirá, entre outros, imagens, materiais e outro conteúdo que a Oracle integrará ao Seu site.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. Todos os Serviços de ACS, incluindo a Revisão de ACS, serão executados remotamente, a menos que seja mutuamente acordado para serem executados no local.
3. Todas as documentações, apresentações e comunicações relacionadas ao projeto são feitas em inglês, ou outros idiomas disponíveis desde que as partes concordem previamente por escrito.
4. Você não exige que os consultores do Oracle NetSuite trabalhem fora do horário comercial padrão vigente no país, a menos que mutuamente acordado como alternativas para apoiar as atividades no local.
5. Os Serviços de Suporte descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
6. Os recursos da Oracle não podem executar, implantar código nem alterar de outro modo Seus dados no Oracle NetSuite Cloud Services dos Seus clientes.
7. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

3. Serviços de Suporte Não Usados

O número máximo de horas de Serviço permitidas (inclusive Horas de Serviço Estendido) identificado na Sua Estimativa/Formulário de Pedido precisa ser usado por Você na quantidade de tempo identificada especificada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. Qualquer parte dos Serviços de Suporte não utilizada será automaticamente perdida por Você sem nenhuma ação adicional necessária de nenhuma das partes. Você não terá direito a um reembolso, ou a qualquer crédito para serviços adicionais ou outros serviços.

4. Horas Estendidas

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

Durante a Vigência da Sua Estimativa/Formulário de Pedido, as partes podem concordar mutuamente por escrito em aumentar a quantidade de horas de Serviço indicada na Sua Estimativa/Formulário de Pedido. A Oracle faturará Você por quaisquer Horas Estendidas na Taxa Horária Estendida estabelecida em Sua Estimativa/Formulário de Pedido do Serviço.

5. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar um (1) contato principal que trabalhará com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços de Suporte. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

OFERTAS DE ACS DESCONTINUADAS

NetSuite ACS Platform

1. Descrição dos Serviços de Suporte

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a você a quantidade de horas de Serviço de Suporte do ACS por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido para qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte do ACS relacionados à Sua instância de Serviços de Cloud do Oracle NetSuite:

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

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

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

A. Suas Obrigações

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

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte de ACS envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS.
3. Todos os Serviços de Suporte do ACS são executados remotamente.
4. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS ocorrerão em inglês.
5. Não é permitido solicitar que os funcionários da Oracle trabalhem fora de seus horários de trabalho aplicáveis ao país local.
6. Os Serviços de Suporte do ACS descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

instância do Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.

7. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
8. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
9. Se o último trimestre de Vigência do Seu pedido for inferior a três (3) meses, as horas de Serviço trimestrais do último trimestre serão cobradas de forma proporcional pela Oracle.

3. Serviços de Suporte Não Usados

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

4. Horas Estendidas

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

5. Ponto de Contato Principal

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

Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

NetSuite ACS Advise

Esta Descrição de Serviço se aplica aos Clientes que compraram esse Serviço antes de 15 de julho de 2022.

Observação para os Clientes: *Você reconhece que a Seção 1.A.8 abaixo não é mais aplicável aos pedidos de Serviços de Suporte de ACS feitos por Você em ou após 27 de setembro de 2021.*

1. Descrição dos Serviços de Suporte

A. **Serviços de Suporte de ACS.** Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você a quantidade de horas de Serviço de Suporte por trimestre (sendo que cada trimestre consiste em três meses) especificada em Seu pedido, e essas horas serão aplicadas em relação aos seguintes Serviços de Suporte do ACS Advise relacionados ao Seu Oracle NetSuite Cloud Service:

1. Solucionar os problemas que Você encontrou em:
   a. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud;
   b. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
2. Fornecer orientação sobre atividades de desenvolvimento.
3. Fornecer orientação sobre o uso e a configuração de aplicativos.
4. Fornecer assistência com o suporte de gerenciamento de versão para, incluindo o fornecimento de notificações sobre versões futuras que podem afetar Sua instância do Oracle NetSuite Cloud Service.
5. Fornecer orientação sobre desempenho e escalabilidade, com assistência para:
   a. Gerar relatórios trimestrais de KPIs.
   b. Recomendar alterações em áreas de desempenho ou escalabilidade.
6. Fornecer orientação sobre otimização, sustentação e execução, com assistência para:
   a. Fazer alterações nos Seus fluxos de processos de negócios.
   b. Realizar as integrações solicitadas.
   c. Atividades de importação de dados.
7. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
   a. Criar uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
   b. Realizar atualizações na instância do site.
   c. Fornecer scripts de loja virtual.
   d. Fornecer landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
   e. Fornecer assistência relacionada ao desempenho.
   f. Fornecer revisões de SEO.
   g. Fornecer revisões de KPIs.
   h. Fornecer revisões de design.
8. Sujeito à Sua compra de um ou mais dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite listados abaixo, fornecer até dezoito (18) horas dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite, que serão fornecidos além das horas dos Serviço de Suporte de Aconselhamento do ACS:
   a. As horas dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite devem ser utilizadas por Você no prazo de seis (6) meses após a compra dos seguintes Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions:
         1) Starter Cloud Service.
         2) Starter Products Cloud Service.
         3) Starter Services Cloud Service.
         4) Social Impact Starter Cloud Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

b. As horas dos Serviços de Suporte à Integração do NetSuite devem ser utilizadas no prazo de doze (12) meses após a compra dos seguintes Serviços de Cloud do Oracle NetSuite, sem exceder a Vigência do Seu pedido:
   i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

9. A Oracle fornecerá coordenação geral e gerenciamento de recursos relacionados às solicitações recebidas de Você para os Serviços de Suporte do ACS Advise estabelecidos acima; no entanto, se qualquer solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise acima exceder uma duração estimada de quinze (15) horas de Serviço, conforme exclusivamente determinado pela Oracle, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

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

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

A. Suas Obrigações

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

11. Fornecer à Oracle acesso de usuário dedicado ao usuário sistemas necessários para o desempenho dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
12. Cumprir os termos de acesso e uso de serviços de terceiros exigidos, incluindo, sem limitação, o pagamento de quaisquer taxas associadas ao Seu uso desses serviços de terceiros.
13. Providenciar, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle acesso autorizado à Sua conta do Google Analytics para facilitar a coleta de dados do site e para permitir à Oracle acessar Sua conta do Google Analytics, se necessário, por meio do uso de uma API terceirizada definida pela Oracle. O Google Analytics é um Aplicativo de Terceiros conforme a definição no Contrato de Serviços de Assinatura.
14. Fornecer todas as imagens (incluindo itens de produto, itens de envio, itens de informação e categorias), materiais ou outro conteúdo que a Oracle integrará em Seu site como parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise descritos acima e obter todas as licenças adequadas para tais imagens, materiais e conteúdo.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle determinará se quaisquer Serviços de Suporte do ACS Advise envolvendo configuração, desenvolvimento e/ou testes devem ser realizados em um ambiente de área restrita/desenvolvimento antes de serem aplicados a uma instância de produção.
2. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte do ACS Advise.
3. Todos os Serviços de Suporte do ACS Advise serão executados remotamente.
4. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte do ACS Advise estão em inglês.
5. Os consultores do Oracle NetSuite não serão solicitados a trabalhar fora do horário comercial padrão vigente no país.
6. Os serviços de remediação identificados na seção 1.A.1 (sob “Serviços de Suporte do ACS Advise”) estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
7. Os Serviços de Suporte do ACS Advise descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte do ACS Advise em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
8. A Oracle utilizará técnicas de design responsivas para sites móveis. O design responsivo será aplicado apenas aos tablets mais populares no mercado (iOS e Android) que utilizam proporções de tela padrão.
9. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte do ACS Advise descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.
10. Se o último trimestre de Vigência do Seu pedido for inferior a três (3) meses, as horas de Serviço trimestrais do último trimestre serão cobradas de forma proporcional pela Oracle.

3. Serviços de Suporte Não Usados

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

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

4. Horas Estendidas

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

5. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar apenas um (1) contato principal e um (1) contato secundário que trabalhará com a Oracle para ajudar a facilitar a execução eficiente dos Serviços de Suporte de Aconselhamento do ACS para Você. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e você concorda que a comunicação e as interações da Oracle com quaisquer desses contatos serão aplicadas em Suas horas de Serviço.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descrição de Serviço se aplica aos Clientes que compraram esse Serviço antes de 15 de julho de 2022.

1. Descrição dos Serviços de Suporte

Durante a Vigência do Seu pedido, a Oracle fornecerá a Você, como implementador terceiro do Oracle NetSuite Cloud Services, a quantidade de horas de Serviço de APS por trimestre (com cada trimestre consistindo em 3 meses) especificada no Seu Pedido para auxiliar Você com qualquer um dos seguintes Serviços de Suporte relacionados ao Oracle NetSuite Cloud Services, instâncias de site do Oracle NetSuite SuiteCommerce ou módulos do Oracle NetSuite Point-of-Sale dos Seus clientes ("Oracle NetSuite Cloud Services"). Tais Serviços de Suporte são fornecidos a Você com a finalidade exclusiva de orientar Você na implementação do Oracle NetSuite Cloud Services para Seus clientes:

A. Orientar quanto aos problemas que Seus clientes encontraram com algum dos seguintes itens:
   1. Fluxos de trabalho, scripts e integrações do Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sites de comércio eletrônico e Pontos de Venda do Oracle NetSuite.
B. Orientar sobre atividades de desenvolvimento.
C. Orientar sobre o uso e a configuração de aplicativos.
D. Orientar sobre desempenho e escalabilidade.
E. Orientar com alguma das seguintes atividades de gerenciamento de versões:
   1. Aconselhamento sobre versões futuras, inclusive Notificações Proativas de Alteração de Recurso; e
   2. Aconselhamento relacionado a testes de regressão da instância do Oracle NetSuite Cloud Service dos Seus clientes em relação à versão-alvo.
F. Orientar com a otimização e a sustentação que pode consistir em assistência com:
   1. Fluxos de processo de negócios dos Seus clientes.
   2. Integrações; e
   3. Atividades de importação de dados.
G. Orientar sobre a arquitetura da plataforma e dos sistemas, que pode incluir assistência para:
   1. Definir a função do Oracle NetSuite em uma instância com soluções empresariais de vários fornecedores, incluindo gerenciamento de dados mestre e arquitetura de transações de dados; e
   2. Fornecer estratégias para apoiar, manter e gerenciar as atividades adequadas de desenvolvimento, teste e lançamento.
H. Fornecer manutenção do site, com assistência para:
   1. Introdução de uma nova funcionalidade de comércio eletrônico.
   2. Atualizações na instância do site.
   3. Criação de scripts de loja virtual.
   4. Landing pages ou outras páginas, modelos e layouts novos.
   5. Assistência relacionada ao desempenho; e
   6. Revisões de SEO.
I. Atribuir um gerente de engajamento com o parceiro da Oracle ("gerente de engajamento") que oferecerá coordenação geral e gerenciamento dos Serviços de Suporte estabelecidos nesta seção 1, desde que, no entanto, se alguma solicitação individual de Você para quaisquer Serviços de Suporte estabelecidos acima ultrapassar uma duração estimada (determinada exclusivamente pela Oracle) de quinze (15) horas de Serviço, tal solicitação individual não será considerada elegível para entrega pela Oracle sob Seu pedido.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

2. Suas Obrigações e as Premissas do Projeto

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

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

A. Suas Obrigações

1. Antes de fornecer quaisquer Serviços de Suporte a Você, confirme se Seus clientes obtiveram o Oracle NetSuite Cloud Services sob um contrato em separado e mantiveram tais Oracle NetSuite Cloud Services, sem interrupção, durante o período em que tais Serviços de Suporte foram fornecidos a Você.
2. Fornecer à Oracle acesso total a recursos funcionais, técnicos e de negócios relevantes com habilidades e conhecimentos adequados para apoiar o desempenho dos Serviços de Suporte.
3. Fornecer todos os avisos e obter todos os consentimentos necessários para que a Oracle execute os Serviços de Suporte.
4. Limitar o acesso da Oracle a quaisquer instâncias de produção ou ambientes de desenvolvimento compartilhados na medida necessária para que a Oracle execute os Serviços de Suporte.
5. Envidar esforços comercialmente razoáveis para realizar a habilitação do produto antes de envolver os Serviços de Suporte para qualquer Oracle NetSuite Cloud Service específico, em que tal habilitação esteja disponível.
6. Conforme exigido pelo Ministério do Trabalho dos EUA (20 CFR 655.734), Você permitirá que a Oracle divulgue uma Notificação em relação aos empregados da Oracle H-1B no local de trabalho antes da chegada dos empregados no local.
7. Ser responsável por quaisquer instâncias de área restrita e/ou desenvolvimento exigidas pela Oracle.
8. Ser responsável pelo UAT.
9. Ser responsável por Suas atividades de comunicação e facilitação de mudanças organizacionais.
10. Não filmar ou gravar a execução dos Serviços de Suporte, recursos da Oracle ou quaisquer materiais da Oracle.
11. Envidar esforços comercialmente razoáveis para participar de todas as reuniões programadas. O cancelamento recorrente de reuniões pode resultar em atrasos e no uso ineficiente do número máximo permitido de horas de Serviço por trimestre permitido para a prestação dos Serviços de Suporte.
12. Fornecer à Oracle acesso apenas de visualização aos sistemas do Seu cliente necessário para o desempenho dos Serviços de Suporte.
13. Adquirir, se necessário, uma conta do Google Analytics e fornecer à Oracle um acesso autorizado apenas de visualização à conta do Google Analytics dos Seus clientes.

B. Premissas do Projeto

1. A Oracle reserva-se o direito de se opor e recusar uma solicitação de serviço, se a Oracle acreditar, em sua única determinação, que a conclusão de tal solicitação de serviço pode resultar em resultados potencialmente desfavoráveis ao Seu sistema ou se a solicitação de serviço estiver fora do escopo dos Serviços de Suporte.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.

2. Todos os Serviços de Suporte são executados remotamente.
3. Todas as comunicações dos Serviços de Suporte estão em inglês.
4. Não é permitido solicitar que os funcionários da Oracle trabalhem fora de seus horários de trabalho aplicáveis ao país local.
5. Os Serviços de Suporte descritos acima serão limitados aos navegadores suportados. A lista atualizada de navegadores suportados pela Oracle pode ser encontrada no SuiteAnswers na Sua instância do Serviço de Cloud do Oracle NetSuite, procurando por "navegadores suportados" na ferramenta de pesquisa e clicando no documento resultante. Não obstante o exposto anteriormente, a Oracle pode, a seu exclusivo critério, cancelar o Seu suporte ou recusar-se a executar os Serviços de Suporte em quaisquer navegadores da Web ou sistema operacional de dispositivos móveis suportados que ela acredita estar vulnerável ou que não tenha segurança adequada e vai informá-lo o quanto antes possível de tal decisão.
6. Os recursos da Oracle não podem executar, implantar código nem alterar de outro modo Seus dados no Oracle NetSuite Cloud Services dos Seus clientes.
7. Sua principal forma de comunicação com a Oracle fora das reuniões descritas como parte dos Serviços de Suporte descritos na seção 1 (Descrição dos Serviços de Suporte) acima será por e-mail e pela ferramenta de gerenciamento de casos do Oracle NetSuite.

3. Serviços de Suporte Não Usados

O número máximo de horas permitidas para o Serviço por trimestre (incluindo quaisquer Horas Estendidas compradas para esse trimestre) identificado em Seu pedido deve ser usado por Você nesse trimestre. Qualquer parte dos Serviços de Suporte não utilizada em tal trimestre será automaticamente considerada como renunciada por Você nesse trimestre, e nenhuma ação adicional será exigida de nenhuma das partes, e Você não terá direito a um reembolso ou a qualquer tipo de crédito, para serviços adicionais ou outros serviços, em relação a qualquer parte não utilizada das taxas pagas por quaisquer horas de Serviço não utilizadas nesse trimestre para os Serviços de Suporte. Para a Oracle fornecer os Serviços de Suporte estabelecidos na Descrição de Serviços de Suporte acima após a Vigência do Seu pedido, a Oracle e Você deverão acordar mutuamente um pedido em separado para tais Serviços de Suporte.

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

4. Horas Estendidas

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

5. Ponto de Contato Principal

Você concorda em designar um (1) contato principal que trabalhará com a Oracle para ajudar a facilitar a entrega eficiente dos Serviços de Suporte. Outros contatos designados autorizados por Você podem entrar em contato com a Oracle, e Você concorda que esses contatos utilizem as horas de Serviço.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos os direitos reservados.