ORACLE

Oracle NetSuite

Descripciones de los Servicios de ACS

Fecha de efectividad: 15 de septiembre de 2026

CONTENIDO

CONTENIDO 2
Métricas 3
GLOSARIO 3
ACRÓNIMOS PRINCIPALES 3
Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
Servicios de ACS 6
6806 - NetSuite ACS Advise; 6
6990 - NetSuite ACS Monitor 36 6
6991 - NetSuite ACS Optimize 20 6
6992 - NetSuite ACS Architect 40 6
Servicios Extendidos 14
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service 14
6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service 14
6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service 14
Servicios de ACS: sin nuevas ventas o renovaciones 16
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 16
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 21
6258 - NetSuite ACS Architect 30 26
6256 - NetSuite ACS Monitor 32
6257 – NetSuite ACS Optimize 36
Servicios de Soporte a los Socios Comerciales (o Partners) 41
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 41
OFERTAS DE ACS RETIRADAS 44
NetSuite ACS Platform 44
NetSuite ACS Advise 48
NetSuite Advanced Partner Support 52

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

MÉTRICAS

Tenga en cuenta lo siguiente: Los términos en mayúsculas empleados en estas Descripciones de los Servicios tendrán el mismo significado que el establecido en el Acuerdo. Las referencias a "Usted/Vd." y "Su/Suyo" tienen el mismo significado que «Cliente».

GLOSARIO

"Revisión de ACS" hace referencia a una evaluación de Sus necesidades empresariales, Su configuración actual, las soluciones de terceros actuales que se están utilizando, las integraciones actuales, las personalizaciones actuales, los volúmenes de transacciones y las necesidades pendientes para identificar dónde puede utilizarse mejor el ACS para satisfacer Sus necesidades.

"Soporte Avanzado al Cliente" o "ACS" hace referencia a una oferta de suscripción que le ofrece una guía práctica sobre los productos, configuración, soporte y optimización continua para los Servicios Cloud.

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

“Bring Your Own Large Language Model” o “BYO LLM” se refiere a un modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM, por sus siglas en inglés) que Usted mismo proporciona y que es compatible con NetSuite AI Connector Service.

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

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

"Search Engine Optimization" [Optimización para Motores de Búsqueda] o "SEO" hace referencia al proceso de mejora de la calidad y la cantidad del tráfico de un sitio web o de una página web a partir de motores de búsqueda.

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

ACRÓNIMOS PRINCIPALES

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

"KPI" hace referencia a los Indicadores Clave de Rendimiento

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE SOPORTE A LA INCORPORACIÓN DE NETSUITE

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Descripción de los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite

Oracle proporcionará hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite. Deberá consumir las horas de los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite dentro de los doce (12) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios Cloud, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto:

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

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios según lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no es responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Obtener los Servicios Cloud con anterioridad al inicio de los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite incluidos en Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite prestados bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
2. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite.
3. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle. Dependiendo de cada caso, podrá solicitar que Oracle grabe las sesiones; dichas grabaciones requieren la aprobación previa de Oracle.

B. Asunciones del Proyecto

1. Este Servicio no está disponible si se compran ofertas de ACS.
2. El consultor de Oracle no accederá directamente a su(s) instancia(s) de Oracle NetSuite.
3. Toda la documentación, presentaciones y comunicaciones del proyecto son en inglés, o en cualquier otro idioma disponible que las partes acuerden por escrito.
4. Vd. no requiere que los consultores trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
5. Los recursos de Oracle no están dedicados a ningún proyecto único y se emplean en muchos proyectos para distintos clientes; la asignación de recursos de Oracle queda a la entera discreción de Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6. Todos los Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite se prestan de forma remota.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE ACS

La Sección de Descripción de los Servicios de ACS que figura a continuación se aplica a los siguientes artículos:

6806 - NetSuite ACS Advise;

6990 - NetSuite ACS Monitor 36;

6991 - NetSuite ACS Optimize 20; y

6992 - NetSuite ACS Architect 40.

1. Productos compatibles

A. Los Servicios de ACS pueden no ser aplicables a todos los Servicios Cloud. Existe una lista de los Servicios Cloud compatibles con ACS que se puede consultar previa solicitud.

2. Revisión de ACS

A. Además de los Servicios de ACS descritos en la Sección C siguiente, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS de su(s) instancia(s) de Oracle NetSuite. Oracle realizará la Revisión de ACS de acuerdo con la siguiente programación: (a) para ACS Monitor, Oracle comenzará la Revisión de ACS inicial en el plazo de un mes a partir de la fecha de firma de Su Documento de Pedido/Presupuesto; (b) para ACS Optimize y ACS Architect, Oracle comenzará la Revisión de ACS inicial en un plazo de tres meses a partir de la fecha de firma de Su Documento de Pedido/Presupuesto. Ninguna Revisión de ACS realizada durante el Periodo de Vigencia superará el número de Horas de Revisión Asignadas para el Servicio de ACS asociado que se establece en la tabla siguiente.

N.º	Servicio de ACS	Artículo #	Horas de Revisión Asignadas
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. Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS cada doce meses durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto (el "Periodo de Revisión de ACS"). Las Horas de Revisión Asignadas se restablecerán en la Fecha de Inicio indicada en Su Pedido y en cada aniversario posterior de la Fecha de Inicio. Para evitar confusiones, si el Periodo de Vigencia inicial es inferior a doce meses, Usted tendrá derecho a la mencionada Revisión de ACS.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

C. Las Horas de Revisión de ACS solo pueden utilizarse para requisitos, análisis de deficiencias y rendimiento, inventario de sistemas, matriz de trazabilidad de requisitos y/o soluciones. Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le ofrecerá la cantidad máxima de horas de ACS por mes especificadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de las ofertas de ACS relacionadas con Sus Servicios Cloud establecidos en este documento de Oracle NetSuite Descripciones de los Servicios de ACS.

D. Oracle determinará a su entera discreción el número de horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS. Si una Revisión de ACS requiere un número de horas superior al establecido en el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, esas horas de Revisión de ACS se reasignarán a partir de las horas de ACS y/o podrán adquirirse a través de paquetes de Servicios Extendidos u Horas Extendidas.

E. Si el número de horas de Revisión de ACS requerido para completar la Revisión de ACS es inferior al número establecido en el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, se perderán automáticamente las horas de Revisión de ACS no utilizadas y Vd. no tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

3. Horas de ACS (salvo que se especifique lo contrario, son aplicables a todas las ofertas de ACS descritas en el presente documento)

A. Si cualquier solicitud individual que Vd. hace de cualquiera de las ofertas de ACS arriba indicadas excede la duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de horas especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto, dicha solicitud individual se considerará no apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

B. Ofrecer orientación y/o asistencia con la ejecución de las actividades de desarrollo.

C. Ofrecer orientación y/o asistencia con la ejecución de la configuración de aplicaciones.

D. Informar sobre próximas versiones.

E. Analizar los posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.

F. Ofrecer orientación sobre funcionalidades nuevas o mejoradas de las que puede beneficiarse en Su instancia de Oracle NetSuite.

G. Comprobar los procesos existentes de Su instancia de Oracle NetSuite en relación con las nuevas versiones solicitadas por Usted.

H. Revisar y ofrecer orientación respecto a los requisitos, el diseño y configuración y los componentes técnicos.

I. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulado continuado de los KPI.

J. Crear informes que incluyan los datos, el diseño del sistema, la configuración y los riesgos de rendimiento de su(s) instancia(s) de Oracle NetSuite. Dichos informes destacarán el análisis, las observaciones y las recomendaciones sobre las áreas de mejora.

K. Crear, configurar y desplegar correcciones relativas a personalizaciones y soluciones alternativas para problemas y limitaciones de productos esenciales.

L. Crear y desplegar código para personalizaciones e integraciones a fin de cumplir los requisitos empresariales según lo solicitado por Usted.

M. Ayudar y/o ejecutar pruebas de producto como, entre otras, pruebas unitarias.

N. Configurar o modificar la conexión del BYO LLM especificado con Su instancia actual de Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

O. Llevar a cabo tareas de ingeniería de prompts, incluida la creación de prompts de inteligencia artificial ("prompts de IA") y la orientación sobre la creación de una biblioteca de prompts de IA, y prestar la siguiente asistencia según lo acordado:
   1. Trabajar con Usted para crear prompts de IA que le dirijan a una herramienta recomendada del Protocolo de Contexto de Modelos (MCP, por sus siglas en inglés) de NetSuite.
   2. Probar y perfeccionar los prompts y las instrucciones de la IA en función de Su configuración de NetSuite, Sus personalizaciones y Sus objetivos empresariales.
   3. Elaborar documentación o instrucciones para los usuarios finales sobre cómo probar, evaluar según criterios definidos y compartir prompts reutilizables para la IA.
   4. Durante el periodo ACS (definido en el apartado 3.Q más adelante), actualizar los prompts de la IA según Sus indicaciones.

P. Revisar los datos y la validación de los resultados de la IA, ajustar los datos de origen según lo acordado y llevar a cabo lo siguiente:
   1. Revisar los resultados generados por la IA para comprobar que se ajustan a la configuración actual de Su instancia de Oracle NetSuite.
   2. Ofrecer orientación sobre posibles actualizaciones o modificaciones en Sus datos integrados de NetSuite (por ejemplo, búsquedas guardadas, roles, informes).

Q. *[Solo para NetSuite ACS Monitor]* Recibirá hasta 30 horas anuales para la activación de módulos. Estas horas de activación de módulos se restablecerán en la Fecha de Inicio indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto y en cada aniversario posterior de la Fecha de Inicio (el "Periodo de ACS"). Sus horas de activación de módulos deberán utilizarse dentro del Periodo de ACS y vencerán al final del mismo; ninguna cantidad de horas no utilizada será reembolsable y cualquier hora no utilizada se perderá al final de dicho Periodo de ACS.

R. *[Solo para NetSuite ACS Monitor]* En el momento de la activación, se le presentará una lista estándar de los módulos que están disponibles para la activación.

S. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   1. Realizar cambios en Sus flujos de procesos de negocio.
   2. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.

T. *[Solo para NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize]* Ofrecer orientación técnica y funcional sobre la arquitectura de sistemas, que podrá consistir en prestarle asistencia con cualquiera de los siguientes:
   1. Definir la función de los productos de Oracle NetSuite en una instancia de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
   2. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar Su instancia de Oracle NetSuite a fin de optimizar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
   3. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de los productos de Oracle NetSuite, de los Servicios Cloud y de las versiones de productos.
   4. Realizar migraciones de cambios entre las instancias de desarrollo, pruebas y producción.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

4. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de ACS según lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de ACS que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Con anterioridad al inicio de los Servicios de ACS, designar e identificar un recurso empresarial que será responsable de coordinar Su participación y ofrecerá un apoyo continuo para la prestación de Sus Servicios de ACS para Su instancia de Oracle NetSuite.
    a. Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que proporcione a Oracle acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de ACS.
    b. Puede autorizar a contactos designados adicionales, y Vd. acepta que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Revisión y de los Servicios de Soporte.
2. Asistir a las reuniones de seguimiento recurrentes que orientan las Revisiones de ACS anuales y el apoyo continuo.
3. Autorizar la compra de horas de Servicios Extendidos si el número de horas requerido para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios de ACS anterior excede la cantidad total de Horas de Servicio Asignadas por trimestre que se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto.
4. Proporcionar retroalimentación al Usuario durante la configuración y validación.
5. Estar disponible cuando sea necesario durante el proyecto para responder a las preguntas de Oracle, aportar decisiones empresariales y otras cuestiones según se requieran.
6. Ofrecer apoyo continuo a Sus Usuarios tras la finalización por parte de Oracle de los Servicios.
7. Garantizar que Su documentación de procedimientos y documentación de procedimientos empresariales existente se pone a disposición de Oracle antes del inicio de los Servicios de ACS.
8. Notificar a Oracle en un plazo de cinco (5) días hábiles en caso de darse información incompleta en la documentación proporcionada por Oracle a Vd.
9. Completar las Pruebas de Aceptación de los Usuarios y facilitar una confirmación por escrito a Oracle de la consecución de las mismas, en un plazo consecutivo de dos (2) semanas.
10. Identificar, documentar e informar sobre problemas que surjan durante las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.
11. Resolver los problemas de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios que se le han asignado a Vd.
12. Obtener los Servicios Cloud con anterioridad al inicio de los Servicios de ACS incluidos en Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de ACS prestados bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
13. Mantener las actualizaciones de sistema y adherirse a las versiones compatibles de la instancia de Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

14. Ser responsable del mantenimiento y apoyo de la instancia de Oracle NetSuite posteriores a la producción.
15. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
16. Ser responsable de la planificación, ejecución y gestión de todos los aspectos de la revisión de sistema, incluida la preparación y ejecución de casos y planes de prueba, la revisión de los resultados de pruebas y la aprobación final de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.
17. Ser responsable de la validación de los cambios requeridos en entornos aislados y de validar la migración de dichos cambios a producción.
18. Ser responsable de formar a los Usuarios en relación con los Servicios Cloud.
19. Ser responsable de notificar a Oracle en caso de que elija utilizar las horas de soporte mensuales de los Servicios de ACS para ofrecer orientación y recomendaciones sobre Aplicaciones de Terceros de NetSuite.
20. A discreción de Oracle, Oracle podrá ayudarle con Su revisión de Aplicaciones de Terceros que puedan interactuar con el Servicio Cloud sujeto a los Servicios de ACS, no obstante, esto siempre y cuando Usted reconozca y acepte que (i) deberá adquirir cualquier derecho de licencia adecuado que se requiera a fin de que Oracle preste dicha asistencia en Su nombre, (ii) obtendrá y revisará de forma independiente el producto y demás documentación publicada por el proveedor de la Aplicación de Terceros, (iii) Oracle no posee conocimientos, dominio o experiencia específicos en la Aplicación de Terceros, y (iv) pese a cualquier declaración o interpretación en contrario, cualquier asistencia prestada por Oracle se realiza sin garantías de ningún tipo.
21. Garantizar que se adquieren las licencias digitales necesarias para cualquier contenido digital que Oracle utilizará para la prestación de los Servicios de ACS a petición suya. Esto incluirá, entre otros, las imágenes, los materiales y otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web.
22. Ser responsable de todas y cada una de las deficiencias o los retrasos atribuibles a Sus recursos y/o a Sus recursos de terceros, así como de cualquier impacto resultante para el plazo estimado, el esfuerzo dedicado y las tarifas asociadas por los servicios.
23. Facilitar a Oracle el acceso de usuario a Sus sistemas que sea preciso para la prestación de los Servicios de ACS.
24. No deberá proporcionar acceso a Oracle a información personal.
25. Ser responsable de proporcionar cualquier notificación y obtener cualquier consentimiento requerido que resulten necesarios para la prestación de los Servicios de ACS, lo que incluye, entre otros, cualquier notificación y consentimiento requerido para el tratamiento o la transferencia de datos personales.
26. Ser responsable de eliminar el acceso de usuario a los recursos de ACS de Sus sistemas una vez que Oracle se lo haya notificado. Oracle hará todo lo razonablemente posible para avisarle cuando un recurso de los Servicios de ACS deje de estar designado a trabajar en Su cuenta.
27. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de ACS.
28. Ser responsable de gestionar, priorizar y comunicar los casos de Servicios de ACS.
29. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
30. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retraso y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio permitido para la prestación de los Servicios de ACS.
31. Ser responsable de facilitar a Oracle cualquier requisito de privacidad y seguridad del tratamiento de datos que se estime necesario para cumplir con Sus obligaciones normativas y legales aplicables.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

32. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle. Dependiendo de cada caso, podrá solicitar que Oracle grabe las sesiones. Estas grabaciones requieren la aprobación previa de Oracle.
33. Ser responsable de todas y cada una de las deficiencias o los retrasos atribuibles a Sus recursos, Sus recursos de terceros inclusive, así como de cualquier impacto resultante para el plazo estimado, el esfuerzo dedicado y las tarifas asociadas por los servicios.
34. *[Solo para NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Obtener el Soporte de NetSuite Premium con arreglo a un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize y ACS Architect bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dicho Soporte de NetSuite Premium durante la vigencia de los Servicios de ACS prestados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.

B. Condiciones adicionales: Inteligencia artificial ("IA")

1. Usted es responsable de: (i) obtener las licencias para el BYO LLM (incluidas las necesarias para que el equipo de NetSuite preste los Servicios ACS) antes del inicio de los Servicios de ACS relacionados con el BYO LLM; (ii) integrar Su BYO LLM con Su instancia de producción de NetSuite; y (iii) garantizar que el equipo de NetSuite que presta los Servicios ACS disponga del acceso adecuado al BYO LLM en Su nombre. Usted reconoce y acepta que el equipo de NetSuite encargado de prestar los servicios ACS se considerará "Sus usuarios" cuando acceda al Servicio de NetSuite Cloud y al BYO LLM en Su nombre.
2. Es Su responsabilidad asegurarse de que el BYO LLM sea compatible con NetSuite AI Connector Service.
3. Usted es responsable de leer, revisar y aceptar cualquier acuerdo y condiciones de uso de terceros aplicables que proporcione BYO LLM (las "Condiciones de BYO LLM") antes de configurar una conexión con Su instancia de Servicios de NetSuite Cloud.
4. Usted deberá asegurarse de que el personal asignado por Usted tenga la autoridad necesaria para aceptar las Condiciones de BYO LLM en Su nombre, disponga de los derechos administrativos para conectar Su instancia de producción de NetSuite al BYO LLM y adopte las medidas necesarias para conectar el BYO LLM a Su instancia de producción de NetSuite.
5. Usted es responsable del uso que tanto Usted como Sus usuarios hagan del BYO LLM y de los resultados que este genere. Usted es responsable de garantizar que tanto Usted como Sus Usuarios cumplan con: (1) todas las políticas de uso aceptable del proveedor de BYO LLM, incluidas sus Condiciones de BYO LLM y todas las actualizaciones de las mismas; (2) todas las leyes y normativas aplicables a Su uso de los prompts de IA, el BYO LLM y los resultados; y (3) todas sus políticas y procedimientos que rigen el uso responsable de Su información confidencial, los prompts de IA y el BYO LLM con arreglo a Sus propias normas.
6. Usted es el único responsable de garantizar que tanto Usted como Sus Usuarios: (1) reciban formación sobre cómo utilizar los prompts de IA para alcanzar Sus objetivos empresariales; (2) reciban formación sobre los riesgos que entrañan los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM) externos y las prácticas recomendadas para un uso seguro; y (3) revisen todos los prompts de IA y los resultados generados por el BYO LLM y verifiquen de forma independiente la exactitud y la idoneidad de dicho modelo y de los resultados antes de su uso.
7. Usted acepta que los Servicios ACS no implicarán, y que no dará instrucciones a Sus usuarios ni a ningún tercero (incluidos los recursos de Oracle que prestan los Servicios de ACS) en relación con

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

el uso de los prompts de IA o los BYO LLMs (o cualquier otro modelo o sistema de IA) de ninguna manera que: (1) incumpla la legislación aplicable o (2) pueda ser, o sea razonablemente probable que sea, clasificado como de alto riesgo con arreglo a la legislación aplicable, salvo que las Partes acuerden lo contrario por escrito.

8. BYO LLM es una aplicación de terceros sujeta a Su Acuerdo de NetSuite, que regula Sus Servicios de NetSuite Cloud. Usted es responsable de aceptar y cumplir las condiciones de acceso y uso de BYO LLM del proveedor de BYO LLM. EN LO QUE RESPECTA A USTED Y A ORACLE, BYO LLM, LOS PROMPTS DE IA Y LOS RESULTADOS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD", Y ORACLE RENUNCIA A TODA GARANTÍA, INDEMNIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADA CON BYO LLM, LOS PROMPTS DE IA Y LOS RESULTADOS.
9. Usted deberá adquirir por separado, ya sea a Oracle (si BYO LLM es el Servicio de IA Generativa de Oracle) o al proveedor externo de BYO LLM, la cantidad necesaria de tokens para poder utilizar los prompts de IA.

C. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de ACS que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a Su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de ACS.
3. Toda la documentación, presentaciones y comunicaciones del proyecto son en inglés, o en cualquier otro idioma disponible que las partes acuerden por escrito.
4. Vd. no requiere que los consultores trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión, a menos que así se acuerde mutuamente por adelantado a fin de apoyar las actividades in situ.
5. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de ACS expuestos en la anterior Sección A (Descripción de los Servicios de ACS) será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
6. Todos los Servicios de ACS se prestarán en remoto; no obstante, si Vd. lo solicita, y a la entera discreción de Oracle, Oracle podrá aceptar realizar una visita o visitas in situ para prestar los Servicios de ACS durante el Periodo de Vigencia de Servicios Profesionales. Vd. acuerda hacerse cargo de cualesquiera gastos de viaje o gastos adicionales en los que Oracle incurra en relación con la prestación de cualquiera de los Servicios de ACS in situ.
7. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones de un cliente en los EE. UU. y de acuerdo con la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
8. Un mínimo de un recurso de Oracle se encargará de ofrecerle la coordinación, gestión y ejecución generales.
9. Oracle goza de discreción absoluta a la hora de determinar si el proyecto cumple los límites de tareas requeridos por ACS, incluida la cantidad de tiempo que tarda un recurso de ACS en completar un proyecto.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

10. Los recursos de Oracle no están dedicados a ningún proyecto único y se emplean en muchos proyectos para distintos clientes; la asignación de recursos de Oracle queda a la entera discreción de Oracle.
11. Oracle no es responsable de ninguna configuración, actualización, desarrollo y/o prueba relativos a Aplicaciones de Terceros.
12. El acceso a Su instancia de Oracle NetSuite solo se hará a través de las credenciales de inicio de sesión de Oracle asignadas de forma específica a un recurso de ACS.
13. *[Solo para NetSuite ACS Monitor]* Las horas de Servicios se prorratearán durante cualquier trimestre parcial.

5. Horas de ACS no utilizadas

Vd. deberá hacer uso del número máximo de horas de ACS permitido (incluidas las horas de Servicios Extendidos) identificadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto dentro del plazo establecido en dicho Documento de Pedido/Presupuesto. Perderá automáticamente cualquier parte de las horas de ACS que no utilice sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS EXTENDIDOS

La Sección de Descripción de los Servicios de ACS que figura a continuación se aplica a los siguientes artículos:

6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service;

6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; y

6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service.

1. *[NetSuite ACS Monitor/ NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Servicios Extendidos

N.º	Servicio Extendido de ACS	Artículo #	Horas Asignadas
1	Servicio Extendido de NetSuite ACS Monitor	6492	3 horas por trimestre
2	Servicio Extendido de NetSuite ACS Optimize	6493	5 horas por mes
3	Servicio Extendido de NetSuite ACS Architect	6494	10 horas por mes

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, si necesita añadir horas al tiempo restante de la vigencia de Su contrato, puede comprar horas de Servicios Extendidos. Oracle le proporcionará la cantidad de horas de Servicios Extendidos de ACS especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para que se apliquen a los Servicios de ACS Monitor, ACS Optimize o ACS Architect. Para beneficiarse de Servicios Extendidos de ACS, es preciso que tenga un Documento de Pedido/Presupuesto activo para los Servicios de ACS de NetSuite. Las horas suministradas de acuerdo con estos Servicios Extendidos de ACS son complementarias a los Servicios de ACS de NetSuite correspondientes solicitados por Usted y finalizarán al mismo tiempo que la asignación indicada en la tabla anterior, y de conformidad con los términos y condiciones de Su Documento de Pedido/Presupuesto para los Servicios de ACS de NetSuite. Las horas deberán utilizarse dentro del plazo (mensual o trimestral) descrito en la tabla anterior. Las horas de Servicios Extendidos no utilizadas que no se gasten se perderán automáticamente y no le otorgarán derecho de reembolso o crédito alguno.

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de ACS indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Oracle le facturará a Vd. al final del plazo cualesquiera Servicios Extendidos a la tarifa establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Otros Términos y Condiciones

Usted acuerda que todos los términos y condiciones establecidos en Su Documento de Pedido/Presupuesto para los Servicios de ACS de NetSuite se aceptan por el presente para los Servicios Extendidos de ACS de NetSuite correspondiente como si se establecieran íntegramente en el presente documento, incluida la Sección D (Sus

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

Obligaciones y Asunciones del Proyecto), la Sección E (Horas de ACS no Utilizadas) y la Sección F (Horas Extendidas).

Lo siguiente se considerará como una obligación adicional de Su Documento de Pedido/Presupuesto para la prestación de los Servicios Extendidos de ACS Monitor, ACS Optimize o ACS Architect solo si se añade a la Sección D (Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto): deberá formalizar, y Oracle deberá aceptar, Su Documento de Pedido/Presupuesto para NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize o NetSuite ACS Architect antes del inicio de las respectivas Horas Extendidas en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto, y deberá mantener Su Documento de Pedido/Presupuesto de NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize o NetSuite ACS Architect durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto para los Servicios Extendidos de ACS correspondiente.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE ACS: SIN NUEVAS VENTAS O RENOVACIONES

La Sección de Descripción de los Servicios de ACS que figura a continuación se aplica a los siguientes artículos:
6639 - NetSuite ACS Monitor 30;
6640 - NetSuite ACS Optimize 15;
6258 - NetSuite ACS Architect 30;
6256 - NetSuite ACS Monitor; y
6257 – NetSuite ACS Optimize

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

Nota para los Clientes: *Por la presente, Vd. reconoce que la Sección 1.B.9 a continuación ya no se aplica a los Pedidos de* ***ACS Monitor Support Services que Usted hubiera formalizado desde el*** *27 de septiembre de 2021.*

1. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor

   A. **Revisión de ACS.** Además del Servicio de Soporte de ACS Monitor descrito en la Sección 1.B siguiente, Oracle también llevará a cabo una Revisión de ACS inicial (tal y como se define anteriormente) de Su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS y anualmente a continuación durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto. Ninguna Revisión de ACS superará las dieciséis (16) horas durante el Periodo de Revisión de ACS; sin embargo, Oracle determinará a su entera discreción el número de horas necesario para llevar a cabo cada Revisión de ACS.

   B. **Servicios de Soporte de ACS Monitor.** Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le ofrecerá la cantidad máxima de horas de Servicios de Soporte de ACS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de 3 meses), tal y como se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Monitor relacionados con Sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite:
      1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
         a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
         b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
      2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
      3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
      4. Ofrecer orientación sobre las actividades de importación de datos.
      5. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.
      6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes:
         a. Elaborar informes trimestrales de los KPI.
         b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

7. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
8. Ofrecer mantenimiento de sitios web que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
    b. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
    c. Proporcionar scripting de tiendas web.
    d. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
    e. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
    f. Proporcionar revisiones de SEO.
    g. Proporcionar revisiones de KPI.
    h. Proporcionar revisiones de diseño.
9. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite que se indican a continuación, Oracle ofrecerá un máximo de dieciocho (18) horas adicionales de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite, que Vd. deberá consumir en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
10. Oracle proporcionará la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Vd. para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte de ACS Monitor indicado anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de cuarenta (40) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor según lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Monitor prestados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

2. Facilitar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
5. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU., tal y como lo exige la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
6. Ser responsable de gestionar, priorizar y comunicar los casos de Servicios de Soporte de ACS Monitor.
7. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
8. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.
9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS Monitor, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
12. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a Sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
13. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por Su parte de dichos servicios de terceros.
14. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle. Google Analytics es una aplicación de terceros, tal y como se define en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.
15. Proporcionar todas las imágenes (para incluir elementos de productos, elementos de envío, elementos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
16. Si el número de horas requerido para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios de Soporte anterior excede el número total de horas de Servicio asignado al trimestre que se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Vd. comprará las Horas Extendidas (como se definen más adelante) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Monitor, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota.
4. La Revisión de ACS de Su instancia de Oracle NetSuite deberá realizarse dentro del primer mes natural del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
5. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Monitor son en inglés.
6. Vd. no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
7. Los servicios de reparación que se identifican en la Sección 1.B.1 (bajo "Servicios de Soporte de ACS Monitor") están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite si busca "supported browsers" en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
9. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor expuestos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor) será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
11. Las horas de Servicio se prorratearán durante cualquier trimestre parcial.

3. Servicios de Soporte no Utilizados

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicios de Soporte de ACS Monitor permitido establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto (incluidas las horas de Servicios Extendidos adquiridas para dicho trimestre) en ese trimestre. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que no utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

Además, en relación con la Revisión de ACS tal y como se establece en la Sección 1.A anterior, todas las horas que Oracle considere que no sean necesarias para completar la realización de una Revisión de ACS también se perderán automáticamente y no le otorgarán derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

4. Horas Extendidas

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicios de Soporte de ACS Monitor por trimestre indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para un trimestre determinado. Oracle le facturará a Vd. todas esas Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

5. Principal Punto de Contacto

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

***Nota para los Clientes**: Por la presente, Vd. reconoce que la Sección 1.B.11 a continuación ya no se aplica a los Pedidos de **ACS Optimize Support Services que Usted hubiera formalizado desde el** 27 de septiembre de 2021.*

1. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Optimize

A. Revisión de ACS. Además de las horas de Servicio especificadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize tal y como se establece en la Sección 1.B (Servicios de Soporte de ACS Optimize) justo a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS inicial de Sus instancias de Oracle NetSuite en un plazo de tres meses desde la fecha de firma de Su Documento de Pedido/Presupuesto y posteriormente una vez al año durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, y la determinación del número de horas necesario para realizar cada Revisión de ACS deberá establecerse a la exclusiva discreción de Oracle, pero en ningún caso deberá exceder de veinticinco (25) horas adicionales al mes durante el Periodo de Revisión de ACS.

B. Servicios de Soporte de ACS Optimize. Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará la cantidad máxima de horas de Servicios de Soporte de ACS al mes especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Optimize relacionados con Sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite:

1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
   a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en cualquiera de los siguientes:
   a. Informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para Su instancia de Oracle Cloud.
   b. Orientar sobre las funciones adicionales que Vd. podría aprovechar.
   c. Realizar pruebas de rendimiento, escalabilidad y regresión de Su instancia de Oracle Cloud frente a la versión objetivo.
5. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Elaborar informes trimestrales de los KPI.
   b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
   c. Gestionar, mantener y modificar Su instancia de Oracle NetSuite para respaldar las actividades de desarrollo, integración, importación de datos, pruebas y versiones.
6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Realizar cambios en Sus flujos de procesos de negocio.
   b. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   c. Actividades de importación de datos.
7. Proporcionar orientación sobre arquitecturas de plataformas y sistemas que puedan consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
   b. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

c. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar Su instancia de Oracle NetSuite a fin de optimizar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
d. Realizar migraciones entre las instancias de desarrollo, pruebas y producción.

8. Proporcionar mantenimiento de sitios web asistiéndole con cualquiera de los siguientes:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
   c. Proporcionar scripting de tiendas web.
   d. Ofrecer páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
   e. Ofrecer asistencia relacionada con el rendimiento.
   f. Proporcionar revisiones de SEO.
   g. Proporcionar revisiones de KPI.
   h. Proporcionar revisiones de diseño.
9. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI de Sus instancias de sitios web de NSE, entre los que se incluyen:
   a. Tráfico.
   b. Transacciones.
   c. Ingresos.
   d. Tasa de conversión.
10. Elaborar informes de rendimiento que describan el rendimiento de Su sitio web respecto a los tiempos de carga de las páginas. Las páginas de sitios web cubiertas en este informe son:
    a. Página de inicio.
    b. Búsqueda.
    c. Categoría.
    d. Ítem (página de detalles del producto).
    e. Continuar con el pago.
    f. Inicio de sesión.
11. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite que se indican a continuación, Oracle ofrecerá un máximo de dieciocho (18) horas adicionales de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite, que Vd. deberá consumir en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si Vd. adquiere más de un (1) Servicio de Soporte de NetSuite ACS Optimize durante el curso del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, por cada cantidad adicional adquirida, Oracle le proporcionará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre y cuando los servicios de activación sean solicitados por Vd. y aprobados por escrito por Oracle.
13. Asignar un equipo de optimización designado para ofrecer orientación en materia de optimización y mantenimiento.
14. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente; sin embargo, si una solicitud individual que Vd. haga para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize establecidos anteriormente supera una duración estimada (que determine Oracle a

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

su entera discreción) de cuarenta (40) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize según lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite y de Soporte de NetSuite con arreglo a un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y de Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Optimize prestados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable para los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
5. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU., tal y como lo exige la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
6. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
7. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.
8. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
9. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS Optimize, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
10. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
11. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas que resulte necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por Su parte de dichos servicios de terceros.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

13. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle. Google Analytics es una aplicación de terceros, tal y como se define en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.
14. Proporcionar todas las imágenes (para incluir ítems de productos, ítems de envío, ítems de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
15. Si el número de horas requerido para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Sección A.1 anterior excede el número total de horas de Servicio asignado al mes que se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Vd. comprará las Horas Extendidas (como se definen más adelante) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que dicha Service Request, si se realiza, puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Optimize, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota, a menos que Oracle acuerde lo contrario. Las actividades in situ acarrearán gastos de viaje adicionales según se identifica en la Sección 3.
4. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Optimize son en inglés.
5. Todo el contenido de habilitación está diseñado, desarrollado, entregado y presentado en inglés, o en otros idiomas que Oracle pueda facilitar a su entera discreción.
6. Vd. no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
7. Los servicios de reparación que se identifican en la Sección 1.B.1 (bajo “Servicios de Soporte de ACS Optimize”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite si busca “supported browsers” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Optimize en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
9. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Optimize) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

3. Gastos

Además de las tarifas establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Vd. acuerda reembolsar a Oracle los gastos de viaje y gastos adicionales relacionados con la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Optimize prestados in situ. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

4. Servicios de Soporte no Utilizados

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio mensual permitido establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto (incluidas las horas de Servicios Extendidos adquiridas para dicho mes) en ese mes. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que no utilice en dicho mes sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

Además, en relación con la Revisión de ACS tal y como se establece en la Sección 1.B anterior, todas las horas que Oracle considere que no sean necesarias para completar la realización de una Revisión de ACS también se perderán automáticamente y no le otorgarán derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

5. Horas Extendidas

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicios de Soporte de ACS Optimize por mes indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para un mes determinado. Oracle le facturará a Vd. todas esas Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

6. Principal Punto de Contacto

Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y dos (2) contactos secundarios, que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Optimize. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que la comunicación y la interacción de Oracle con cualquiera de dichos contactos se aplicará a Sus horas de Servicios de Soporte de ACS Optimize.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Nota para los Clientes: *Por la presente, Vd. reconoce que la Sección 1.B.11 a continuación ya no se aplica a los Pedidos de* ***ACS Architect Support Services que Usted hubiera formalizado desde el*** *27 de septiembre de 2021.*

1. Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Architect

A. Revisión de ACS. Además de las horas de Servicio especificadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect tal y como se establece en la Sección 1.B (Servicios de Soporte de ACS Architect) justo a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS de Su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS al inicio del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto y posteriormente una vez al año durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, y la determinación del número de horas necesario para realizar cada Revisión de ACS deberá establecerse a la exclusiva discreción de Oracle, pero en ningún caso deberá exceder de cincuenta (50) horas adicionales al mes durante el Periodo de Revisión de ACS.

Las horas de Revisión de ACS pueden utilizarse para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos en la Sección 1.B a continuación, si adquiere los Servicios de Soporte de ACS Architect dentro de los primeros 12 meses posteriores a Su compra inicial de un Servicio Cloud de Oracle NetSuite. Las horas de Revisión de ACS según Su Documento de Pedido/Presupuesto de los Servicios de Soporte de ACS Architect expirará (i) doce (12) meses después de la fecha de Su Documento de Pedido/Presupuesto para los Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect o (ii) al vencimiento o terminación de Su Servicio Cloud de Oracle NetSuite, aplicándose la situación que se dé antes.

B. Servicios de Soporte de ACS Architect. Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará la cantidad máxima de horas de Servicios de ACS por mes especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Architect relacionados con Sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite.

1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
   a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en cualquiera de los siguientes:
   a. Informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.
   b. Orientar sobre las funciones adicionales que Vd. podría aprovechar.
   c. Realizar pruebas de rendimiento, escalabilidad y regresión de Su instancia de Oracle NetSuite frente a la versión objetivo.
5. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Elaborar informes trimestrales de los KPI.
   b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
   c. Gestionar, mantener y modificar Su instancia de Oracle NetSuite para respaldar las actividades de desarrollo, integraciones, importación de datos, pruebas y versiones.
6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

a. Realizar cambios en Sus flujos de procesos de negocio.
b. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
c. Actividades de importación de datos.

7. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Definir la función de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
   b. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
   c. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar Su instancia de Oracle NetSuite que apoyen las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
   d. Realizar migraciones entre las instancias de desarrollo, pruebas y producción.
8. Ofrecer mantenimiento de sitios web que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
   c. Proporcionar scripting de tiendas web.
   d. Ofrecer páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
   e. Ofrecer asistencia relacionada con el rendimiento.
   f. Proporcionar revisiones de SEO.
   g. Proporcionar revisiones de KPI.
   h. Proporcionar revisiones de diseño.
9. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulado continuo de los KPI de Sus instancias de sitios web de NSE, entre los que se incluyen:
   a. Tráfico.
   b. Transacciones.
   c. Ingresos.
   d. Tasa de conversión.
10. Elaborar informes de rendimiento que describan el rendimiento de Su sitio web respecto a los tiempos de carga de las páginas. Las páginas de sitios web cubiertas en este informe son:
    a. Página de inicio.
    b. Búsqueda.
    c. Categoría.
    d. Ítem (página de detalles del producto).
    e. Continuar con el pago.
    f. Inicio de sesión.
11. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite que se indican a continuación, Oracle proporcionará un máximo de dieciocho (18) horas adicionales de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite, que Vd. deberá consumir en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si Vd. adquiere más de un (1) Servicio de Soporte de NetSuite ACS Architect durante el curso del Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, por cada cantidad adicional adquirida, Oracle le proporcionará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

módulo complementario aprobado, siempre y cuando los servicios de activación sean solicitados por Vd. y aprobados por escrito por Oracle.

13. Asignar un equipo de soporte designado para ofrecer coordinación y gestión general de los casos relacionados con soporte que Vd. haya enviado para cualquiera de Sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
14. Asignar un equipo de optimización designado para ofrecer orientación en materia de optimización y mantenimiento.
15. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect establecidos anteriormente; sin embargo, si una solicitud individual que Vd. haga para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect establecidos anteriormente supera una duración estimada (que determine Oracle a su entera discreción) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect según lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite y de Soporte de NetSuite con arreglo a un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Architect bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y de Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Architect prestados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable para los Servicios de Soporte de ACS Architect.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.
4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.
5. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones del cliente en los EE. UU., tal y como lo exige la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
6. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
7. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

8. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
9. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS Architect, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
10. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
11. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas que resulte necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por Su parte de dichos servicios de terceros.
13. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle. Google Analytics es una aplicación de terceros, tal y como se define en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.
14. Proporcionar todas las imágenes (para incluir ítems de productos, ítems de envío, ítems de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
15. Si el número de horas requerido para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS descrita anteriormente en la Descripción de los Servicios de Soporte supera el número total de las horas de Servicio asignado para el mes que se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Vd. adquirirá las Horas Extendidas (como se definen más adelante) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Architect, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota, excepto cuando Oracle acuerde lo contrario. Las actividades in situ acarrearán gastos de viaje adicionales según se identifica en la Sección 3.
4. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Architect son en inglés.
5. Todo el contenido de habilitación está diseñado, desarrollado, entregado y presentado en inglés, o en otros idiomas que Oracle pueda facilitar a su entera discreción.
6. Vd. no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
7. Los servicios de reparación que se identifican en la Sección 1.B.1 (bajo “Servicios de Soporte de ACS Architect”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite si busca “supported

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

browsers" en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.

9. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Architect) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Gastos

Además de las tarifas establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Vd. acuerda reembolsar a Oracle los gastos de viaje y gastos adicionales relacionados con la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect prestados in situ. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

4. Servicios de Soporte no Utilizados

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio mensual permitido establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto (incluidas las horas de Servicios Extendidos adquiridas para dicho mes) en ese mes. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect que no utilice en dicho mes sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

Además, en relación con la Revisión de ACS tal y como se establece en la Sección 1.B anterior, todas las horas que Oracle considere que no sean necesarias para completar la realización de una Revisión de ACS también se perderán automáticamente y no le otorgarán derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

5. Horas Extendidas

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicios de Soporte de ACS Architect por mes indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para un mes determinado. Oracle le facturará a Vd. todas esas Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

6. Principal Punto de Contacto

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6256 - NetSuite ACS Monitor

1. Descripción de los Servicios

A. Revisión de ACS. Además de las horas de Servicio establecidas en Su pedido para la prestación de los Servicios de ACS tal y como se detalla en la Sección 1.B que figura a continuación, Oracle llevará a cabo, si lo considera necesario, una Revisión de ACS (tal y como se define más adelante) de Su instancia de Oracle NetSuite durante el primer mes (en adelante, el "Periodo de Revisión de ACS") desde el inicio de los Servicios, y la determinación de las horas necesarias para realizar dicha Revisión de ACS quedará a la entera discreción de Oracle. La Revisión de ACS puede consistir en una evaluación de las necesidades de Su empresa, la configuración actual, las soluciones de terceros que se utilizan actualmente, las integraciones actuales, las personalizaciones actuales, los volúmenes de transacciones y las necesidades pendientes que no satisfacen Su instancia actual de Oracle NetSuite (en adelante, la "Revisión de ACS"). Esta revisión de ACS solo se llevará a cabo cuando Oracle considere que es necesaria y no haya realizado previamente una Revisión de ACS de Su instancia de Oracle NetSuite.

B. Servicios de ACS. Durante el Plazo (tal y como se define en Su pedido), Oracle le proporcionará a Usted la cantidad de horas de Servicio de Advanced Customer Support (“ACS”) por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) especificadas en Su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de soporte premium (en adelante, los Servicios) relacionados con Sus productos de Oracle NetSuite Cloud.

1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
   a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.
5. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Informes trimestrales sobre los indicadores clave de rendimiento ("KPI").
   b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Realizar cambios en Sus flujos de procesos de negocio.
   b. Realizar la(s) integración(es) solicitada(s).
   c. Actividades de importación de datos.
7. Ofrecer mantenimiento de sitios web (“WM”) que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
   c. Proporcionar scripting de tiendas web.
   d. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
   e. Proporcionar asistencia en el marco del programa "Built-to-Perform" ("BTP") y otras ayudas relacionadas con el rendimiento.
   f. Realizar revisiones de SEO.
   g. Proporcionar revisiones de KPI.
   h. Proporcionar revisiones de diseño.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

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

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que, para la correcta prestación de cualesquiera de los Servicios establecidos en Su pedido, es esencial por Su parte facilitar a tiempo, así como permitir el acceso a oficinas, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos de Sus directivos, agentes y empleados (elementos estos a los que se hace referencia en conjunto como "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Obtener los productos de Oracle NetSuite Cloud y NetSuite Support en virtud de un contrato independiente antes del inicio de los Servicios incluidos en Su pedido y mantener dichos productos de Oracle NetSuite Cloud y NetSuite Support durante la vigencia de los Servicios prestados en virtud de Su pedido.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para respaldar la prestación de los Servicios.
3. Proporcionar, a todos los recursos de Oracle que presten los Servicios en Sus instalaciones un espacio de trabajo seguro y saludable (por ejemplo, un espacio de trabajo libre de riesgos reconocidos que causen o puedan causar la muerte o graves daños físicos, un espacio de trabajo con ventilación apropiada, el nivel de ruido aceptable para los recursos que prestan los Servicios en el espacio de trabajo, puestos de trabajo adecuados desde un punto de vista ergonómico, etc.).
4. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios.
5. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida necesaria para que Oracle pueda prestar los Servicios.
6. De acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
7. Ser responsable de cualquier instancia aislada que Oracle requiera.
8. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios ("UAT", por sus siglas en inglés).
9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido para la prestación de los Servicios.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario a Sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios.
13. Responsabilizarse de las tarifas y/o servicios de cualquier proveedor de pagos externo.
14. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle. Google Analytics es una aplicación de terceros, tal y como se define en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.
15. Proporcionar todas las imágenes (para incluir artículos de productos, artículos de envío, artículos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
16. Si las horas requeridas para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios anterior exceden la cantidad total de horas de Servicio asignadas al trimestre que se especifiquen en Su pedido, Vd. comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará si los cambios recomendados deben someterse a pruebas en una instancia de pruebas antes de aplicarse al entorno de producción o si pueden aplicarse directamente a dicho entorno.
2. Todos los Servicios, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota, a menos que Oracle acuerde lo contrario. Las actividades in situ acarrearán gastos de viaje adicionales según se identifica en la Sección 3.
3. Todas las comunicaciones de los Servicios son en inglés.
4. Vd. no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
5. Los servicios de resolución indicados en la Sección 1.B.1 anterior están disponibles en función del nivel de soporte de NetSuite que Usted haya adquirido. Los servicios de resolución del nivel NetSuite Basic Support estarán disponibles los días laborables entre las 8:00 y las 17:00, hora local estándar del país correspondiente; en el nivel NetSuite Premium Support, los servicios de resolución estarán disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
6. Los Servicios descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite si busca “supported browsers” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión.
7. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
8. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios expuestos en la anterior Sección 1 será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Gastos

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

Además de las tarifas establecidas en Su pedido, Vd. acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación de cualesquiera Servicios prestados in situ. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en Su pedido.

4. Servicios no utilizados

Usted deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio permitido por trimestre establecido en Su pedido (incluidos los Servicios Extendidos adquiridos para dicho trimestre) en ese trimestre. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios que no utilice dentro de dicho trimestre, sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes, y no tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo, por cualquier parte no utilizada de las tarifas pagadas por cualquier cantidad de horas de Servicio no utilizada en ese trimestre para los Servicios. Para que Oracle pueda prestar los Servicios establecidos en la Descripción de los Servicios después del vencimiento del Plazo, Oracle y Vd. deberán llegar a un acuerdo mutuo para dichos Servicios con arreglo a un pedido independiente.

Si el último trimestre del Plazo es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

5. Horas Extendidas

Durante el Plazo de Su pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio por trimestre indicada en Su pedido para un trimestre determinado (en adelante, las "Horas Extendidas"). Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su pedido.

6. Principal Punto de Contacto

Vd. acuerda designar contactos principales, que no podrán exceder de dos (2), que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6257 – NetSuite ACS Optimize

1. Descripción de los Servicios

A. Revisión de ACS. Además de las horas de Servicio establecidas en Su pedido para la prestación de los Servicios de ACS tal y como se establece en la Sección 1.B que figura a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS (tal y como se define más adelante) de Su instancia de Oracle NetSuite en los tres (3) primeros meses (el "Periodo de Revisión de ACS") desde el inicio de los Servicios, y posteriormente con periodicidad anual durante el Plazo, y la determinación de las horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS quedará a la entera discreción de Oracle; no obstante, en ningún caso Oracle proporcionará horas adicionales que superen las veinticinco (25) al mes durante el periodo de Revisión de ACS. La Revisión de ACS puede consistir en una evaluación de las necesidades de Su empresa, la configuración actual, las soluciones de terceros que se utilizan actualmente, las integraciones actuales, las personalizaciones actuales, los volúmenes de transacciones y las necesidades pendientes que no satisfacen Su instancia actual de Oracle NetSuite (en adelante, la "Revisión de ACS").

B. Servicios de ACS. Durante el Plazo (tal y como se define en Su pedido), Oracle le proporcionará a Usted la cantidad de horas de Servicio de Advanced Customer Support ("ACS") al mes especificadas en Su pedido para cualquiera de los siguientes Servicios de soporte premium (en adelante, los "Servicios") relacionados con Sus productos de Oracle NetSuite Cloud.

1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
   a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.
   b. Orientar sobre las funciones adicionales que Vd. podría aprovechar.
   c. Realizar pruebas de regresión de Su instancia de Oracle NetSuite frente a la versión objetivo.
5. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Informes trimestrales sobre los indicadores clave de rendimiento ("KPI").
   b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
   c. Gestionar, mantener y modificar Su instancia de Oracle NetSuite para respaldar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Realizar cambios en Sus flujos de procesos de negocio.
   b. Realizar la(s) integración(es) solicitada(s).
   c. Actividades de importación de datos.
7. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios proveedores, incluida la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

b. Informarle a Usted de las posibles repercusiones de los futuros lanzamientos de productos de Oracle NetSuite Cloud.
c. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar Su instancia de Oracle NetSuite que apoyen las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.

8. Ofrecer mantenimiento de sitios web ("WM") que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
   c. Proporcionar scripting de tiendas web.
   d. Ofrecer páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
   e. Proporcionar asistencia en el marco del programa "Built-to-Perform" ("BTP") y otras ayudas relacionadas con el rendimiento.
   f. Proporcionar revisiones de SEO.
   g. Proporcionar revisiones de KPI.
   h. Proporcionar revisiones de diseño.
9. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPIs de Sus instancias de sitios web de NSE, entre los que se incluyen:
   a. Tráfico.
   b. Transacciones.
   c. Ingresos.
   d. Tasa de conversión.
10. Elaborar informes de rendimiento que describan el rendimiento de Su sitio web respecto a los tiempos de carga de las páginas. Las páginas de sitios web cubiertas en este informe son:
    a. Página de inicio.
    b. Búsqueda.
    c. Categoría.
    d. Artículo (página de detalles del producto).
    e. Continuar con el pago.
    f. Inicio de sesión.
11. Proporcionar un Customer Learning Cloud Support Pass para un (1) alumno designado por Usted por cada unidad de NetSuite ACS Optimize adquirida. Usted podrá cambiar anualmente el nombre del alumno que haya designado. Puede consultar la descripción del servicio Customer Learning Cloud Support Pass en https://www.netsuite.com/tos.
12. Proporcionar acceso a los cursos de formación públicos de NetSuite a un (1) alumno por curso por cada unidad de NetSuite ACS Optimize adquirida. Por cada curso que Usted solicite y no cancele por escrito antes del día en que esté previsto que comience el curso, Usted reconoce y acepta que el cálculo de las horas de servicio correspondientes a Su pedido para dicha formación programada, independientemente de la asistencia total o parcial de Su alumno, se realizará de la siguiente manera: un (1) día de formación abierta al público para un (1) participante consumirá dos (2) horas de la asignación mensual.
13. Si la cantidad total de NetSuite ACS Optimize adquirida durante el Plazo de Su pedido supera una (1) unidad, por cada unidad adicional adquirida, Oracle le proporcionará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre y cuando Vd. solicite y Oracle apruebe por escrito los Servicios de activación.
14. Asignar un equipo de optimización designado para ofrecer orientación en materia de optimización y mantenimiento.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

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

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que, para la correcta prestación de cualesquiera de los Servicios establecidos en Su pedido, es esencial por Su parte facilitar a tiempo, así como permitir el acceso a oficinas, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos de Sus directivos, agentes y Empleados (elementos estos a los que se hace referencia en conjunto como "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Obtener los productos de Oracle NetSuite Cloud y NetSuite Support en virtud de un contrato independiente antes del inicio de los Servicios incluidos en Su pedido y mantener dichos productos de Oracle NetSuite Cloud y NetSuite Support durante la vigencia de los Servicios prestados en virtud de Su pedido.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para respaldar la prestación de los Servicios.
3. Proporcionar, a todos los recursos de Oracle que presten los Servicios en Sus instalaciones un espacio de trabajo seguro y saludable (por ejemplo, un espacio de trabajo libre de riesgos reconocidos que causen o puedan causar la muerte o graves daños físicos, un espacio de trabajo con ventilación apropiada, el nivel de ruido aceptable para los recursos que prestan los Servicios en el espacio de trabajo, puestos de trabajo adecuados desde un punto de vista ergonómico, etc.).
4. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios.
5. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida necesaria para que Oracle pueda prestar los Servicios.
6. De acuerdo con la normativa 20 CFR 655.734 del Ministerio de Trabajo estadounidense, Vd. autoriza a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los Empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
7. Ser responsable de cualquier instancia aislada que Oracle requiera.
8. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios ("UAT", por sus siglas en inglés).
9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio al mes permitido para la prestación de los Servicios.
12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario a Sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios.
13. Responsabilizarse de las tarifas y/o servicios de cualquier proveedor de pagos externo.
14. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle. Google Analytics es una aplicación de terceros, tal y como se define en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.
15. Proporcionar todas las imágenes (para incluir artículos de productos, artículos de envío, artículos de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
16. Si las horas requeridas para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios anterior exceden la cantidad total de horas de Servicio asignadas al mes que se especifiquen en la Sección 1.A. anterior, Vd. comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará si los cambios recomendados deben someterse a pruebas en una instancia de pruebas antes de aplicarse al entorno de producción o si pueden aplicarse directamente a dicho entorno.
2. Todos los Servicios, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota, a menos que Oracle acuerde lo contrario. Las actividades in situ acarrearán gastos de viaje adicionales según se identifica en la Sección 3.
3. Todas las comunicaciones de los Servicios son en inglés.
4. Todo el contenido de habilitación está diseñado, desarrollado, entregado y presentado en inglés u otros idiomas que Oracle ponga a Su disposición a su entera discreción.
5. Vd. no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
6. Los servicios de resolución indicados en la Sección 1.B.1 están disponibles en función del nivel de soporte de NetSuite que Usted haya adquirido. Los servicios de resolución del nivel NetSuite Basic Support estarán disponibles los días laborables entre las 8:00 y las 17:00, hora local estándar del país correspondiente; en el nivel NetSuite Premium Support, los servicios de resolución estarán disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
7. Los Servicios descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite si busca “supported browsers” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo,considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión.
8. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

9. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios expuestos en la anterior Sección 1 será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Gastos

Además de las tarifas establecidas en Su pedido, Vd. acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación de cualesquiera Servicios prestados in situ. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en Su pedido.

4. Servicios de Soporte no utilizados

El número máximo de horas de Servicio permitidas al mes (incluidos los Servicios Extendidos que se hayan adquirido para dicho mes) que figure en Su pedido deberá utilizarse en su totalidad durante ese mismo mes. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios que no utilice dentro de dicho mes, sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes, y no tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo, por cualquier parte no utilizada de las tarifas pagadas por cualquier cantidad de horas de Servicio no utilizada en ese mes para los Servicios. Para que Oracle pueda prestar los Servicios establecidos en la Descripción de los Servicios después del vencimiento del Plazo, Oracle y Vd. deberán llegar a un acuerdo mutuo para dichos Servicios con arreglo a un pedido independiente. Además, en lo que se refiere exclusivamente a la Revisión de ACS tal y como se establece en la Sección 1.A anterior, las horas mensuales, hasta el número máximo de horas permitidas cada mes durante el periodo de Revisión de ACS, que Oracle considere innecesarias para completar la realización de dicha revisión se perderán automáticamente cada mes y no le darán derecho a ningún reembolso ni a ningún crédito para Servicios adicionales o de otro tipo.

5. Horas Extendidas

Durante el Plazo de Su pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio al mes indicada en Su pedido para un mes determinado (en adelante, las "Horas Extendidas"). Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su pedido.

6. Principal Punto de Contacto

Vd. acuerda designar contactos principales, que no podrán exceder de tres (3), que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE SOPORTE A LOS SOCIOS COMERCIALES (O PARTNERS)

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descripción de los Servicios se aplica a Clientes que adquieran este Servicio a partir del 15 de julio de 2022 (inclusive). Si Vd. adquirió este Servicio antes del 15 de julio de 2022, se aplicará la Descripción de los Servicios de Soporte Avanzado a los Socios Comerciales (o Partners) de NetSuite que se encuentra en la Sección "Descripciones de los Servicios – Servicios de ACS Retirados" del presente documento.

1. Descripción de los Servicios de Soporte

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará a Vd., como implementador tercero de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite, la cantidad de horas de Servicio de APS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de tres meses) especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para ayudarle con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios Cloud de Oracle NetSuite, las instancias de sitios web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale de Sus clientes (los "Servicios Cloud de Oracle NetSuite"); dichos Servicios de Soporte se le prestan con el único propósito de guiarle en la implementación de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite para Sus clientes:

A. Ofrecer orientación para solucionar problemas con los que Sus clientes se hayan encontrado con cualquiera de los siguientes:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
B. Ofrecer orientación y/o asistencia con la ejecución de las actividades de desarrollo.
C. Ofrecer orientación y/o asistencia con la ejecución de la configuración de aplicaciones.
D. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulado continuado de los KPI.
E. Ofrecer orientación sobre cualquiera de las siguientes actividades de gestión de versiones:
    1. Asesoramiento sobre próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Funcionalidades Proactivas.
    2. Asesoramiento sobre pruebas de regresión de la instancia de Servicio Cloud de Oracle NetSuite de Sus clientes frente a la versión objetivo.
F. Ofrecer orientación en materia de optimización y mantenimiento que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    1. Los flujos de procesos de negocios de Sus clientes.
    2. Integraciones.
    3. Actividades de importación de datos.
G. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    1. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
    2. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar las actividades adecuadas de desarrollo, pruebas y versiones.
H. Ofrecer orientación en materia de mantenimiento de sitios web que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

1. Introducción a la nueva funcionalidad Ecommerce.
2. Actualizaciones de instancias de sitios web.
3. Scripting de tiendas web.
4. Páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
5. Proporcionar ayuda relacionada con el rendimiento.
6. Revisiones de SEO.

I. Si se adquiere más de una (1) unidad de APS, se asignará un gestor de compromiso de socios comerciales (o partners) de Oracle (el "Gestor de Compromiso") que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte establecidos en esta Sección 1; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte indicado anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte según lo establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones

1. Antes de prestarle a Vd. cualquiera de los Servicios de Soporte, confirmar que Sus clientes obtienen los Servicios Cloud de Oracle NetSuite con arreglo a un contrato independiente y mantienen dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite, sin ninguna interrupción, durante la vigencia de dichos Servicios de Soporte que se le están prestando a Vd.
2. Con anterioridad al inicio de los Servicios, designar e identificar un recurso empresarial que será el responsable de coordinar Su participación en este proyecto y de ofrecer apoyo continuo para la implementación por Su parte del Servicio Cloud.
   a. Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que pueda proporcionar a Oracle acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de ACS.
   b. Puede autorizar a contactos designados adicionales, y Vd. acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Revisión y de los Servicios de Soporte.
3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
5. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo la habilitación de producto antes de contratar Servicios de Soporte para cualquier Servicio Cloud específico de Oracle NetSuite, siempre que dicha habilitación esté disponible.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6. Cuando los Servicios se presten in situ en las instalaciones de un cliente en los EE. UU., Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos, de acuerdo con lo exigido por la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734).
7. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
8. Completar las Pruebas de Aceptación de los Usuarios y facilitar una confirmación por escrito a Oracle de la consecución de las mismas, en un plazo consecutivo de dos (2) semanas.
9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido para la prestación de los Servicios de Soporte.
12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario a Sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios de Soporte.
13. Garantizar que se adquieren las licencias digitales requeridas para cualquier contenido digital que ACS utilizará para la prestación de los Servicios a petición suya. Esto incluirá, entre otros, las imágenes, los materiales y demás contenido que Oracle integrará en Su sitio web.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de ACS que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Todos los Servicios de ACS, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota, excepto que se acuerde mutuamente que la prestación sea in situ.
3. Toda la documentación, presentaciones y comunicaciones del proyecto son en inglés, o en cualquier otro idioma disponible que las partes acuerden por escrito.
4. Vd. no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión, a menos que se acuerden mutuamente otras opciones para apoyar las actividades in situ.
5. Los Servicios de Soporte descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia del Servicio Cloud de Oracle NetSuite si busca “supported browsers” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
6. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar código o realizar otro tipo de cambios dentro de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite de Sus clientes.
7. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte expuestos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Servicios de Soporte no Utilizados

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio permitido establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto (incluidas las horas de Servicios Extendidos) dentro del plazo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no utilice sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

4. Horas Extendidas

Durante el Periodo de Vigencia de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Oracle le facturará a Vd. todas esas Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

5. Principal Punto de Contacto

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

OFERTAS DE ACS RETIRADAS

NetSuite ACS Platform

1. Descripción de los Servicios de Soporte

Durante el Periodo de Vigencia de Su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad máxima de horas de Servicios de ACS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de tres meses) especificada en Su Pedido para ayudarle con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS relacionados con Su instancia de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.

A. Ofrecer orientación para solucionar problemas de rendimiento técnico que se haya encontrado con los flujos de trabajo, los scripts y las integraciones.
B. Ofrecer asistencia para solucionar problemas de rendimiento técnico solo con lo siguiente:
    1. Realizar cambios en Su configuración existente (SuiteBuilder).
    2. Realizar cambios en Sus flujos de trabajo existentes (SuiteFlow).
    3. Realizar cambios en Sus scripts existentes (SuiteScript).
    4. Realizar cambios en Sus servicios web existentes (SuiteTalk).
C. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en cualquiera de los siguientes:
    1. Informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos a nivel de rendimiento.
    2. Previa solicitud, ofrecer orientación sobre funciones adicionales que contenga una versión que Vd. podría aprovechar.
    3. Ofrecer pruebas de rendimiento y escalabilidad frente a una versión objetivo.
D. Ofrecer orientación en materia de rendimiento y escalabilidad con cualquiera de los siguientes:
    1. Actividades de desarrollo.
    2. Uso y funcionalidad de aplicaciones.
    3. Recomendación de cambios.
    4. Actividades de prueba y versiones.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

5. Integraciones.
6. Actividades de importación de datos.

E. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas con cualquiera de los siguientes:
   1. Definir la función de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
   2. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
   3. Ofrecer estrategias para mantener y gestionar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
   4. Realizar migraciones entre las instancias de desarrollo, pruebas y producción.

F. Asignar un equipo de soporte designado para ofrecer coordinación y gestión general de los casos relacionados con soporte que Vd. haya enviado para cualquier Servicio Cloud de Oracle NetSuite.

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

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS según lo establecido en Su Pedido es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones
   1. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite y de Soporte de NetSuite con arreglo a un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS bajo Su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite y de Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS prestados en virtud de Su Pedido aplicable para los Servicios de Soporte de ACS.
   2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
   3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle preste los Servicios de Soporte de ACS.
   4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle preste los Servicios de Soporte de ACS.
   5. De acuerdo con la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
   6. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
   7. Ser responsable de las UAT [Pruebas de Aceptación de los Usuarios].
   8. Ser responsable de garantizar que se implementen los cambios recomendados por Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
13. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por Su parte de dichos servicios de terceros.

B. Asunciones del Proyecto
1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS se prestan de forma remota.
4. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS son en inglés.
5. Vd. no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
6. Los Servicios de Soporte de ACS descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia del Servicio Cloud de Oracle NetSuite si busca “supported browsers” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
7. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
8. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS expuestos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
9. Si el último trimestre del Periodo de Vigencia de Su Pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

3. Servicios de Soporte no Utilizados

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio permitido por trimestre especificado en Su Pedido en ese trimestre. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS o de las

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

horas de Servicio que no utilice en ese trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

4. Horas Extendidas

Durante el Periodo de Vigencia de Su Pedido, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio al mes indicada en Su Pedido para un mes determinado. Oracle le facturará a Vd. todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su Pedido.

5. Principal Punto de Contacto

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

NetSuite ACS Advise

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

***Nota para los Clientes:** Por la presente, Vd. reconoce que la Sección 1.A.8 a continuación ya no se aplica a los Pedidos de ACS Support Services que Vd. hubiera formalizado desde el 27 de septiembre de 2021*

1. Descripción de los Servicios de Soporte

A. **Servicios de Soporte de ACS.** Durante el Periodo de Vigencia de Su Pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de Servicios de Soporte por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de tres meses) especificada en Su Pedido, horas que podrán aplicarse a cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Advise relacionados con Su Servicio Cloud de Oracle NetSuite:

1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
   a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Ofrecer asistencia con el soporte de la gestión de versiones que consista en informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos en Su instancia de Servicio Cloud de Oracle NetSuite.
5. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Elaborar informes trimestrales de los KPI.
   b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Realizar cambios en Sus flujos de procesos de negocio.
   b. Realizar las integraciones solicitadas.
   c. Actividades de importación de datos.
7. Ofrecer mantenimiento de sitios web que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Realizar actualizaciones de instancias de sitios web.
   c. Proporcionar scripting de tiendas web.
   d. Proporcionar páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
   e. Proporcionar asistencia relacionada con el rendimiento.
   f. Proporcionar revisiones de SEO.
   g. Proporcionar revisiones de KPI.
   h. Proporcionar revisiones de diseño.
8. Con sujeción a la compra de uno o más de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite enumerados a continuación, proporcionar hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite, que se proporcionarán aparte de las horas de Servicios de Soporte de ACS Advise:
   a. Las horas de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite deben ser consumidas por Vd. dentro de los seis (6) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Pedido:
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions:
         1) Starter Cloud Service.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

2) Starter Products Cloud Service.
3) Starter Services Cloud Service.
4) Social Impact Starter Cloud Service.

b. Las horas de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite deben consumirse dentro de los doce (12) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Pedido:
   i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

9. Oracle ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Vd. para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte de ACS Advise indicado anteriormente supera una duración estimada de quince (15) horas de Servicio (según lo determine Oracle a su entera discreción), dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Pedido.

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise según lo establecido en Su Pedido es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones
   1. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise bajo Su Pedido y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Advise prestados en virtud de Su Pedido aplicable para los Servicios de Soporte de ACS.
   2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
   3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
   4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
   5. De acuerdo con la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
   6. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
   7. Ser responsable de las UAT [Pruebas de Aceptación de los Usuarios].

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

8. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
9. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
10. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
11. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por Su parte de dichos servicios de terceros.
13. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle. Google Analytics es una aplicación de terceros, tal y como se define en el Acuerdo de Servicios de Suscripción.
14. Proporcionar todas las imágenes (para incluir ítems de productos, ítems de envío, ítems de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.

B. Asunciones del Proyecto
1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise se prestarán de forma remota.
4. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Advise son en inglés.
5. No se requerirá que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
6. Los servicios de reparación que se identifican en la Sección 1.A.1 (bajo “Servicios de Soporte de ACS Advise”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
7. Los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite si busca “supported browsers” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
8. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

9. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise expuestos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
10. Si el último trimestre del Periodo de Vigencia de Su Pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

3. Servicios de Soporte no Utilizados

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio permitido por trimestre establecido en Su Pedido (incluidas las horas de Servicios Extendidos adquiridas para dicho trimestre) en ese trimestre. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que no utilice en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

4. Horas Extendidas

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

5. Principal Punto de Contacto

Vd. acuerda designar solo un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán con Oracle para ayudar a facilitarle a Vd. una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Advise. Los contactos designados adicionales que Vd. autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Vd. acuerda que la comunicación y la interacción de Oracle con cualquiera de dichos contactos se aplicará a Sus horas de Servicio.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

NetSuite Advanced Partner Support

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

1. Descripción de los Servicios de Soporte

Durante el Periodo de Vigencia de Su Pedido, Oracle le proporcionará a Vd., como implementador tercero de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite, la cantidad de horas de Servicios de APS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de tres meses) especificada en Su Pedido para ayudarle con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios Cloud de Oracle NetSuite, las instancias de sitios web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale de Sus clientes (los "Servicios Cloud de Oracle NetSuite"); dichos Servicios de Soporte se le prestan con el único propósito de guiarle en la implementación de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite para Sus clientes:

A. Ofrecer orientación para solucionar problemas con los que Sus clientes se hayan encontrado con cualquiera de los siguientes:
    1. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
B. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
C. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
D. Ofrecer orientación en materia de rendimiento y escalabilidad.
E. Ofrecer orientación con cualquiera de las siguientes actividades de gestión de versiones:
    1. Asesoramiento sobre próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Funcionalidades Proactivas.
    2. Asesoramiento sobre pruebas de regresión de la instancia de Servicio Cloud de Oracle NetSuite de Sus clientes frente a la versión objetivo.
F. Ofrecer orientación en materia de optimización y mantenimiento que pueda consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    1. Los flujos de procesos de negocios de Sus clientes.
    2. Integraciones.
    3. Actividades de importación de datos.
G. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    1. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
    2. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar las actividades adecuadas de desarrollo, pruebas y versiones.
H. Ofrecer orientación en materia de mantenimiento de sitios web que puede consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    1. Introducción a la nueva funcionalidad Ecommerce.
    2. Actualizaciones de instancias de sitios web.
    3. Scripting de tiendas web.
    4. Páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
    5. Proporcionar ayuda relacionada con el rendimiento.
    6. Revisiones de SEO.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

I. Asignar un gestor de compromiso de socios comerciales (o partners) de Oracle (el "Gestor de Compromiso") que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte establecidos en esta Sección 1; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte indicado anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Pedido.

2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

Vd. reconoce que para la prestación de cualquiera de los Servicios de Soporte según lo establecido en Su Pedido es esencial la facilitación a tiempo, así como el acceso, de la ayuda, la cooperación y la información y los datos completos y precisos por parte de Sus directivos, agentes y empleados (acciones denominadas conjuntamente "Cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte que se derive de la falta de plena Cooperación por Su parte.

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

A. Sus Obligaciones
   1. Antes de prestarle a Vd. cualquiera de los Servicios de Soporte, confirmar que Sus clientes obtienen los Servicios Cloud de Oracle NetSuite con arreglo a un contrato independiente y mantienen dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite, sin ninguna interrupción, durante la vigencia de dichos Servicios de Soporte que se le están prestando a Vd.
   2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte.
   3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
   4. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
   5. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo la habilitación de producto antes de contratar Servicios de Soporte para cualquier Servicio Cloud específico de Oracle NetSuite, siempre que dicha habilitación esté disponible.
   6. De acuerdo con la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
   7. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
   8. Ser responsable de las UAT [Pruebas de Aceptación de los Usuarios].
   9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
   10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
   11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido para la prestación de los Servicios de Soporte.
   12. Proporcionar a Oracle el acceso de solo visualización a los sistemas de Sus clientes que resulte necesario para la prestación de los Servicios de Soporte.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

13. Obtener, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso de solo visualización autorizado a la cuenta de Google Analytics de Sus clientes.

B. Asunciones del Proyecto

1. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a Su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte.
2. Todos los Servicios de Soporte se prestarán de forma remota.
3. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte son en inglés.
4. Vd. no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
5. Los Servicios de Soporte descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia del Servicio Cloud de Oracle NetSuite si busca "supported browsers" en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
6. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar código o realizar otro tipo de cambios dentro de los Servicios Cloud de Oracle NetSuite de Sus clientes.
7. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte expuestos en la anterior Sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Servicios de Soporte no Utilizados

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio permitido por trimestre establecido en Su Pedido (incluidas las Horas Extendidas adquiridas para dicho trimestre) en ese trimestre. Perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no utilice dentro de dicho trimestre, sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes, y no tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo, por cualquier parte no utilizada de las tarifas pagadas por cualquier cantidad de horas de Servicio no utilizada en ese trimestre para los Servicios de Soporte. Para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte establecidos en la Descripción de los Servicios de Soporte anterior después del vencimiento del Periodo de Vigencia de Su Pedido, Oracle y Vd. deberán llegar a un acuerdo mutuo para dichos Servicios de Soporte con arreglo a un pedido independiente.

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

4. Horas Extendidas

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

5. Principal Punto de Contacto

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.