ORACLE

Oracle NetSuite Descripciones de los Servicios de ACS

Fecha de entrada en vigencia: 15 de septiembre de 2026

CONTENIDO

CONTENIDO 2
Métricas 3
GLOSARIO 3
GUÍA DE ACRÓNIMOS 3
Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding 4
6641 – NetSuite Onboarding Support Services 4
SERVICIOS DE ACS 5
6806 - NetSuite ACS Advise; 5
6990 - NetSuite ACS Monitor 36; 5
6991 - NetSuite ACS Optimize 20; y 5
6992 - NetSuite ACS Architect 40. 5
SERVICIOS EXTENDIDOS 13
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service; 13
6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service; y 13
6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service. 13
SERVICIOS DE ACS: SIN VENTAS NUEVAS NI RENOVACIONES 15
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 15
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 20
6258 - NetSuite ACS Architect 30 26
6256 - NetSuite ACS Monitor 32
6257 – NetSuite ACS Optimize 36
SERVICIOS DE SOPORTE DE PARTNERS 41
6259 - NetSuite Advanced Partner Support 41
OFERTAS DE ACS RETIRADAS 44
NetSuite ACS Platform 44
NetSuite ACS Advise 49
NetSuite Advanced Partner Support 53

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

MÉTRICAS

Tenga en cuenta lo siguiente: Los términos en mayúscula utilizados en esta Descripción de Servicios tendrán el significado definido en virtud del Acuerdo. Las referencias a "Usted" y "Su/s" 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.

"Servicios Avanzados de Soporte al Cliente" (Advanced Customer Support) o "ACS" hace referencia a una oferta de suscripción que le ofrece a Usted una orientación práctica sobre los productos, la configuración, el soporte técnico y la optimización continua para los Cloud Services.

"Soporte Avanzado al Partner" (Advanced Partner Support) o "APS" se refiere a una oferta de suscripción disponible para los partners de NetSuite que les brinda asistencia funcional y técnica para ayudarlos 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") que Usted mismo proporciona y que es compatible con NetSuite AI Connector Service.

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

"Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding" hace referencia a una serie de actividades y ejercicios diseñados para ayudar a los clientes a entender mejor los Cloud Services específicos. Los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding incluyen, entre otros, ejercicios paso a paso, guías dirigidas por el cliente y verificaciones adicionales estructuradas por el equipo de ACS.

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

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

GUÍA DE ACRÓNIMOS

"API" significa Interfaz de programación de aplicaciones (Application Program Interface)

"KPI" significa Indicador(es) clave de rendimiento (Key Performance Indicator[s])

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE SOPORTE DE NETSUITE ONBOARDING

6641 – NetSuite Onboarding Support Services

1. Descripción de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding

Oracle le proporcionará hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding. Usted debe consumir las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding dentro de los doce (12) meses luego de la compra de los siguientes Cloud Services, pero, en ningún caso, después del Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

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

2. Sus obligaciones y supuestos

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso, en forma oportuna, a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones

1. Obtener los Cloud Services antes del inicio de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Cloud Services por la duración de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding proporcionados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
2. Otorgar las notificaciones y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding.
3. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle. Puede solicitar que Oracle grabe las sesiones según cada caso, dichas grabaciones requieren la aprobación previa de Oracle.

B. Supuestos del proyecto

1. Este Servicio no está disponible si se compran ofertas de ACS.
2. El consultor de Oracle no tendrá acceso directo a Sus instancias de Oracle NetSuite.
3. Toda la documentación del proyecto, las presentaciones y las comunicaciones del proyecto se harán en inglés o en cualquier otro idioma disponible que las partes puedan acordar por escrito.
4. Usted no necesita que los consultores trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
5. Los recursos de Oracle no están dedicados de manera exclusiva a ningún proyecto único y se ocupan de varios proyectos para diversos clientes; la asignación de recursos de Oracle queda bajo el criterio exclusivo de Oracle.
6. Todos los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding se realizarán de forma remota.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE ACS

La 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 Cloud Services. Hay una lista de los Cloud Services compatibles con ACS que se puede consultar previa solicitud.

2. Revisión de ACS

A. Además de los Servicios de ACS que se describen más adelante en la sección C, Oracle también llevará a cabo una Revisión de ACS de Sus instancias de Oracle NetSuite. Oracle realizará la Revisión de ACS siguiendo 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 Plazo superará el número de Horas de Revisión Asignadas para el Servicio de ACS asociado que se establece en la tabla siguiente.

No	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 Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto (el "Periodo de Revisión de ACS"). Las Horas de Revisión Asignadas se reiniciarán en la fecha de inicio indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto y en cada aniversario de la fecha de inicio a partir de entonces. Para evitar confusiones, si el Plazo 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 Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le prestará hasta la cantidad de horas de ACS por mes especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de las ofertas de ACS relacionadas con Sus Cloud Services descritos en este documento de descripciones de Servicios de ACS de Oracle NetSuite.

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 de Revisión de ACS superior al establecido en el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, esas horas de Revisión de ACS se reasignarán a partir de las horas de ACS o podrán adquirirse a través de paquetes de Servicios Extendidos u Horas Extendidas.

E. Si el número de horas de Revisión de ACS requeridas para completar la Revisión de ACS es inferior al número de horas de Revisión de ACS establecido en el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, se perderán automáticamente las horas de Revisión de ACS no utilizadas y Usted 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, esto es aplicable a todas las ofertas de ACS descritas en el presente documento)

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

B. Brindar orientación y/o asistencia en la ejecución de las actividades de desarrollo.

C. Brindar orientación y/o asistencia en la ejecución de la configuración de la aplicación.

D. Dar a conocer las próximas versiones.

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

F. Brindar orientación sobre las 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 brindar orientación respecto a los requisitos, el diseño y la configuración y los componentes técnicos.

I. Crear informes de análisis del sitio web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI.

J. Crear informes que incluyan los datos, el diseño del sistema, la configuración y los riesgos de rendimiento de Sus instancias 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 con los requisitos empresariales solicitados por Usted.

M. Ayudar y/o ejecutar pruebas de producto como, por ejemplo, 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") 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 las fases previas 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 al año para la activación de módulos. Dichas horas de activación de módulo se reiniciarán en la Fecha de Inicio indicada en Su Documento de Pedido/Presupuesto y en cada aniversario de la Fecha de Inicio a partir de entonces (el "Periodo de ACS"). Sus horas de activación de módulos deben utilizarse dentro del Periodo de ACS y vencerán al final de este; ninguna cantidad de horas será reembolsable y 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. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   1. Efectuar cambios en los flujos de Sus procesos de negocio.
   2. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.

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 las siguientes acciones:
   1. Definir el rol de los productos de Oracle NetSuite en una instancia de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
   2. Proporcionar estrategias para dar soporte, mantener y administrar Su instancia de Oracle NetSuite para optimizar las actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
   3. Trabajar con Usted para ayudarlo a identificar los posibles efectos de los productos de Oracle NetSuite, Cloud Services y lanzamientos de productos.
   4. Realizar migraciones de cambios entre instancias de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.

4. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de ACS establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso, en forma oportuna, a asistencia,

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de ACS si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones

1. Antes del comienzo de los Servicios de ACS, designe e identifique un recurso empresarial que será responsable de coordinar Su participación y de proporcionar soporte continuo para la prestación de Sus Servicios de ACS para Su instancia de Oracle NetSuite.
    a. Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que pueda proporcionar a Oracle el acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de ACS.
    b. Usted puede autorizar contactos designados adicionales y acepta que cualquiera de estos contactos utilizará horas de Servicio de Revisión y Soporte.
2. Asistir a las reuniones de seguimiento recurrentes que impulsan las revisiones anuales de ACS y el apoyo continuo.
3. Autorizar la compra de Horas Extendidas de Servicio si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se describe en la Descripción de los Servicios de ACS precedente superan la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el trimestre según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto.
4. Proporcionar comentarios al usuario durante la configuración y la validación.
5. Estar disponible cuando sea necesario durante el proyecto para responder a las preguntas de Oracle, proporcionar decisiones comerciales y otros elementos que se requieran.
6. Proporcionar apoyo continuo a Sus usuarios tras la finalización de los Servicios por parte de Oracle.
7. Comprobar que Su documentación de procedimientos existente y Su documentación de procedimientos de negocio se ponga a disposición de Oracle antes del inicio de los Servicios de ACS.
8. Notificar a Oracle, en un plazo de cinco (5) días hábiles, sobre la información incompleta en la documentación que Oracle le haya proporcionado.
9. Completar las Pruebas de Aceptación de Usuarios y facilitar una confirmación por escrito a Oracle de la finalización de las pruebas, en un plazo consecutivo de dos (2) semanas.
10. Identificar, documentar e informar los problemas que surjan durante las Pruebas de Aceptación de Usuarios.
11. Resolver los problemas de las Pruebas de Aceptación de Usuarios que se le asignaron.
12. Obtener los Cloud Services antes del inicio de los Servicios de ACS en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Cloud Services por la duración de los Servicios de ACS proporcionados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
13. Mantener las actualizaciones del sistema y adherirse a las versiones compatibles de la instancia de Oracle NetSuite.
14. Ser responsable del mantenimiento y el soporte posterior a la producción de la instancia de Oracle NetSuite.
15. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

16. Ser responsable de la planificación, ejecución y gestión de todos los aspectos de la revisión del sistema, incluida la preparación y ejecución de casos y planes de prueba, la revisión de los resultados de las pruebas y el otorgamiento de la autorización de las Pruebas de Aceptación de Usuarios.
17. Ser responsable de la validación de los cambios requeridos en entornos aislados y de validar la migración de esos cambios a producción.
18. Ser responsable de la capacitación de los Usuarios en relación con los Cloud Services.
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 las Aplicaciones de Terceros de NetSuite.
20. A criterio de Oracle, Oracle puede ayudarlo con Su revisión de Aplicaciones de Terceros que pueden interactuar con los Cloud Services que sean objeto de los Servicios de ACS; sin embargo, Usted debe reconocer y aceptar que (i) debe adquirir los derechos de licencia correspondientes para que Oracle brinde dicha asistencia en Su representación; (ii) obtendrá y revisará de manera independiente el producto y otra documentación publicada por el proveedor de Aplicaciones de Terceros; (iii) Oracle no posee conocimientos específicos, especialización ni experiencia sobre la aplicación de terceros; y (iv) sin perjuicio de ninguna declaración o interpretación de lo contrario, toda asistencia brindada por Oracle se otorga sin garantías de ningún tipo.
21. Asegurarse de que se adquieran las licencias digitales necesarias para cualquier contenido digital que Oracle utilizará para la prestación de los Servicios de ACS cuando Usted lo solicite. Incluirá, entre otros, las imágenes, los materiales y otros contenidos que Oracle integrará a Su sitio web.
22. Ser responsable de las deficiencias o demoras atribuibles a Sus recursos y/o Sus recursos de terceros, y cualquier impacto resultante en el cronograma estimado, esfuerzo de trabajo y tarifas asociadas por los servicios.
23. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario a Sus sistemas que sea necesario para la prestación de Servicios de ACS.
24. Usted no deberá brindarle acceso a Oracle a información personal.
25. Ser responsable de proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para prestar los Servicios de ACS que incluyen, entre otros, las notificaciones y los consentimientos necesarios para el procesamiento o las transferencias de datos personales.
26. Ser responsable de eliminar el acceso de usuario a recursos de ACS de Sus sistemas una vez que haya recibido la notificación de Oracle. Oracle hará esfuerzos razonables para notificarlo cuando un recurso de los Servicios de ACS ya no esté designado para trabajar en Su cuenta.
27. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de ACS.
28. Ser responsable de la gestión, asignación de prioridades y comunicación relativa a los casos de los Servicios de ACS.
29. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
30. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio permitida para la prestación de Servicios de ACS.
31. Ser responsable de otorgar a Oracle todos los requisitos de privacidad y procesamiento de seguridad de los datos, según se considere necesario, para cumplir con Sus obligaciones legales y reglamentarias correspondientes.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

32. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de ACS por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle. Puede solicitar que Oracle grabe las sesiones según cada caso. Dichas grabaciones requieren la aprobación previa de Oracle.
33. Ser responsable de las deficiencias o demoras atribuibles a Sus recursos, incluidos Sus recursos de terceros, y cualquier impacto resultante en el cronograma estimado, esfuerzo de trabajo y tarifas asociadas por los servicios.
34. *[Solo para NetSuite ACS Optimize/NetSuite ACS Architect]* Obtener el Soporte de Oracle NetSuite Premium en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize y ACS Architect conforme a Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dicho Soporte de NetSuite Premium por la duración de los Servicios de ACS que se prestan en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.

B. Términos Adicionales: Inteligencia Artificial ("IA")

1. Usted es responsable de: (i) obtener las licencias para el BYO LLM (incluidas según sean necesarias para que el equipo de NetSuite preste los Servicios de 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) asegurarse que el equipo de NetSuite que presta los Servicios de 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 de ACS se considerará "Sus usuarios" cuando acceda a los Servicios de NetSuite Cloud y al BYO LLM en Su nombre.
2. Es Su responsabilidad asegurarse de que el BYO LLM sea compatible con el Servicio de NetSuite AI Connector.
3. Usted es responsable de leer, revisar y aceptar cualquier acuerdo y términos de uso de terceros aplicables que proporcione el BYO LLM (los "Términos 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 los Términos 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, incluidos sus Términos 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 de conformidad con Sus estándares.
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 LLMs 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 del BYO LLM y de los resultados antes de su uso.
7. Usted acepta que los Servicios de ACS no involucrarán, y que Usted no instruirá a Sus usuarios ni a ningún tercero (incluidos los recursos de Oracle que prestan los Servicios de ACS) en relación con el uso de los prompts de IA o los BYO LLMs (o cualquier otro modelo o sistema de IA) de ninguna manera

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

que: (1) incumpla la legislación aplicable o (2) pueda ser, o sea razonablemente probable que sea, clasificado como de alto riesgo conforme 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 rige Sus Servicios de NetSuite Cloud. Usted es responsable de aceptar y cumplir los términos 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 el 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. Supuestos

1. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de ACS que implique configuración, desarrollo y/o pruebas debe realizarse en una instancia de desarrollo o aislada antes de aplicarlo a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho a objetar y rechazar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de ACS.
3. Toda la documentación del proyecto, las presentaciones y las comunicaciones del proyecto se harán en inglés o en cualquier otro idioma disponible que las partes puedan acordar por escrito.
4. Usted no requiere que los consultores trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local, a menos que haya alternativas de común acuerdo por adelantado para respaldar las actividades presenciales.
5. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de ACS que se describen en la sección A (Descripción de los Servicios de ACS) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
6. Todos los Servicios de ACS se prestarán de forma remota; sin embargo, cuando Usted lo solicite y a criterio exclusivo de Oracle, Oracle puede aceptar realizar una o más visitas presenciales para brindar los Servicios de ACS durante el Plazo de los Servicios Profesionales. Usted acepta ser responsable de todos los gastos de viaje y de bolsillo generados por Oracle en relación con la prestación de cualquiera de los Servicios presenciales de ACS.
7. Cuando los servicios se presten de forma presencial en una ubicación del cliente en los EE. UU. y de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
8. Un recurso de Oracle, como mínimo, le brindará coordinación general, gestión y ejecución de los recursos.
9. Oracle tiene el criterio exclusivo de determinar si el proyecto cumple con los límites de tareas requeridas de 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 de manera exclusiva a ningún proyecto único y se ocupan de varios proyectos para diversos clientes; la asignación de recursos de Oracle queda bajo el criterio exclusivo de Oracle.
11. Oracle no es responsable de ninguna tarea de configuración, actualizaciones, desarrollo y/o pruebas de Aplicaciones de Terceros.
12. El acceso a Su instancia de Oracle NetSuite será solamente a través de las credenciales de inicio de sesión de Oracle asignadas específicamente a un recurso de ACS.
13. *[Solo para NetSuite ACS Monitor]* Las horas de Servicio se prorratearán por los trimestres parciales.

5. Horas de ACS no utilizadas

Usted debe utilizar el número máximo de horas de ACS permitidas (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas) que se indican en Su Documento de Pedido/Presupuesto, según la cantidad de tiempo especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Usted perderá automáticamente cualquier parte de las horas de ACS que no se utilicen sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS EXTENDIDOS

La 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]* Extended Service

No.	ACS Extended Service	Artículo #	Horas asignadas
1	NetSuite ACS Monitor Extended Service	6492	3 horas por trimestre
2	NetSuite ACS Optimize Extended Service	6493	5 horas por mes
3	NetSuite ACS Architect Extended Service	6494	10 horas por mes

Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, si Usted necesita agregar horas durante el tiempo restante del Plazo de Su contrato, puede comprar horas de Extended Service. Oracle le otorgará la cantidad de horas de ACS Extended Service que se hayan especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto para aplicar a los Servicios de ACS Monitor, ACS Optimize o ACS Architect. ACS Extended Service requiere que Usted tenga un Documento de Pedido/Presupuesto activo de Servicios de NetSuite ACS. Las horas provistas en virtud de este ACS Extended Service son complementarias a los Servicios de NetSuite ACS relacionados que Usted haya pedido y finalizarán de manera conjunta con el fin de la asignación descrita en la tabla indicada arriba, y de conformidad con los términos de Su Documento de Pedido/Presupuesto de los Servicios de NetSuite ACS. Las horas deben utilizarse dentro del periodo que se describe en la tabla indicada arriba (de manera mensual o trimestral). Las horas no utilizadas de Extended Service se pierden automáticamente, y Usted no tendrá derecho a ningún reembolso o crédito.

Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de ACS indicadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Oracle le facturará a plazo vencido por dicho Extended Service, en la tarifa establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Otros términos y condiciones

Usted acepta que todos los términos y condiciones consignados en Su Documento de Pedido/Presupuesto para el Servicio de NetSuite ACS quedan por el presente aceptados para el NetSuite ACS Extended Service relacionado, tal y como se describen por completo en este documento, incluida la sección D (Sus obligaciones y supuestos), la sección E (Horas de ACS no utilizadas) y la sección F (Horas Extendidas).

La siguiente se considerará como una obligación adicional para Su Documento de Pedido/Presupuesto de ACS Monitor Extended Service, ACS Optimize Extended Service o ACS Architect Extended Service solo si se

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

agregara a la sección D (Sus obligaciones y supuestos): Usted deberá presentar, y Oracle deberá aceptar, Su Documento de Pedido/Presupuesto de NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize o NetSuite ACS Architect antes del inicio de las Horas Extendidas respectivas contempladas en Su Documento de Pedido/Presupuesto, y Usted deberá mantener Su Documento de Pedido/Presupuesto de NetSuite ACS Monitor, NetSuite ACS Optimize o NetSuite ACS Architect durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto del ACS Extended Service relacionado.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE ACS: SIN VENTAS NUEVAS NI RENOVACIONES

La 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, Usted 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 a continuación, Oracle también realizará una primera Revisión de ACS (como se define anteriormente) de Su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS y, a partir de entonces, una vez por año durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto. Ninguna Revisión de ACS excederá las dieciséis (16) horas durante el Periodo de Revisión de ACS; sin embargo, Oracle determinará, a su entera discreción, el número de horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS.

B. Servicios de Soporte de ACS Monitor. Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará hasta la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) que se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Monitor relacionados con Sus Servicios de Oracle NetSuite Cloud:

1. Solucionar problemas que haya encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Brindar orientación sobre actividades de importación de datos.
5. Proporcionar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en notificar las próximas versiones con posibles impactos en Su instancia de Oracle NetSuite.
6. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Informes trimestrales de KPI.
   b. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
7. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

8. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
    b. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
    c. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
    d. Proveer páginas de destino 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. Siempre que Usted adquiera uno o más de los productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, Oracle otorgará hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding adicionales. Usted debe consumir las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
10. Oracle proporcionará la coordinación, la gestión general y la ejecución de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que presente para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Monitor arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de cuarenta (40) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para Su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS Monitor establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones

1. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y por la duración de los Servicios de Soporte de ACS Monitor proporcionados en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

3. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Monitor.
5. Cuando los servicios se presten de forma presencial en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
6. Ser responsable de la gestión, asignación de prioridades y comunicación relativa a los casos de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
7. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
8. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de Usuarios.
9. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
10. No filmar ni grabar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
11. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Monitor.
12. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a Sus sistemas necesarios 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, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con Su uso de dichos servicios de terceros.
14. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros aceptada por 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 (que incluirán elementos de productos, elementos de envío, elementos informativos y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.
16. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se describe en la Descripción de los Servicios de Soporte precedente superan la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el trimestre, según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Usted adquirirá las Horas Extendidas (tal como se definen a continuación) que sean necesarias para que Oracle finalice dicha Revisión de ACS.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que implique configuración, desarrollo y/o pruebas debe realizarse en una instancia de desarrollo o aislada antes de aplicarlo a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho a objetar y rechazar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Monitor, incluida la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota.
4. La Revisión de ACS de Su instancia de Oracle NetSuite debe ocurrir dentro del primer mes calendario del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
5. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Monitor están en inglés.
6. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
7. Los servicios de resolución indicados en la sección 1.B.1 (en el apartado "Servicios de Soporte de ACS Monitor") están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de "navegadores admitidos" ("supported browsers") en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su entera discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Monitor en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
9. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que se mencionan en la sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
11. Las horas de Servicio se prorratearán por los trimestres parciales.

3. Servicios de Soporte no utilizados

Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio de Soporte de ACS Monitor permitidas por trimestre (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho trimestre), según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto, en ese trimestre. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que no se utilicen en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

4. Horas Extendidas

Durante el Plazo 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 indicadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para un trimestre determinado. Oracle le facturará por dichas Horas Extendidas a la Tarifa por Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

5. Punto de contacto principal

Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario, quienes trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de Servicios de Soporte de ACS Monitor. Los contactos designados adicionales que haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acepta que cualquiera de estos contactos utilice horas de Servicio.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

Nota para los Clientes: *Por el presente, Usted 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 como se establece en la sección 1.B (Servicios de Soporte de ACS Optimize) inmediatamente a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS inicial de Sus instancias de Oracle NetSuite dentro de los tres meses de la fecha de la firma de Su Documento de Pedido/Presupuesto, y cada año a partir de entonces, durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, con la especificación de las horas necesarias para llevar a cabo cada Revisión de ACS, reservada a la discreción exclusiva de Oracle, pero, en ningún caso, superarán las veinticinco (25) horas adicionales por mes durante el Periodo de Revisión de ACS.

B. Servicios de Soporte de ACS Optimize. Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará hasta la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS por mes que se especifican en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Optimize relacionados con Sus Servicios de Oracle NetSuite Cloud:

1. Solucionar problemas que haya encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
    a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    b. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Prestar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en cualquiera de las siguientes actividades:
    a. Dar a conocer las próximas versiones con posibles impactos en Su instancia de Oracle Cloud.
    b. Brindar orientación sobre capacidades adicionales que Usted podría aprovechar.
    c. Ejecutar pruebas de rendimiento, escalabilidad y regresión de Su instancia de Oracle Cloud con respecto a la versión de destino.
5. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    a. Informes trimestrales de KPI.
    b. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
    c. Administrar, mantener y modificar Su instancia de Oracle NetSuite a fin de respaldar las actividades de desarrollo, de integración, de importación de datos, de ejecución de pruebas y de lanzamiento de versiones.
6. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    a. Efectuar cambios en los flujos de Sus procesos de negocio.
    b. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    c. Actividades de importación de datos.
7. Proporcionar orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas, que puede consistir en proporcionarle asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

a. Definir el rol de Oracle NetSuite en una instancia de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
b. Informarle a Usted los posibles efectos de potenciales versiones de productos de Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
c. Proporcionar estrategias para dar soporte, mantener y administrar Su instancia de Oracle NetSuite para optimizar las actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
d. Realizar migraciones entre instancias de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.

8. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en la asistencia para Usted en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
   c. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
   d. Proveer páginas de destino 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. Crear informes de análisis del sitio web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI para Sus instancias del sitio web de NSE, lo que incluye:
   a. Tráfico;
   b. Transacciones;
   c. Ingresos; y
   d. Tasa de conversión.
10. Producir informes de rendimiento que describan el desempeño de los tiempos de carga de las páginas de Su sitio web. Las páginas del sitio web que se cubren en este informe son las siguientes:
    a. Página Homepage (Inicio)
    b. Búsqueda
    c. Categoría
    d. Artículo (Página de Detalles del Producto)
    e. Proceder a la Compra
    f. Inicio de sesión
11. Siempre que Usted adquiera uno o más de los productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, Oracle otorgará hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding adicionales. Usted debe consumir las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
12. Si la cantidad total de Servicios de Soporte de NetSuite ACS Optimize adquirida durante la vigencia del Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto supera una (1) unidad, por cada unidad adicional, Oracle le prestará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre que Usted solicite los servicios de activación y Oracle los apruebe por escrito.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

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

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS Optimize establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones

1. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud y el Soporte de NetSuite en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize conforme a Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y el Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se prestan en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable a los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocio pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
3. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Optimize.
4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Optimize.
5. Cuando los servicios se presten de forma presencial en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
6. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
7. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de Usuarios.
8. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
9. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

10. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por mes permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
11. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a Sus sistemas necesarios para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Optimize.
12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con Su uso de dichos servicios de terceros.
13. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros aceptada por 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 (que incluirán elementos de productos, elementos de envío, elementos informativos y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.
15. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se menciona en la sección 1.A precedente superan la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el mes, según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Usted adquirirá las Horas Extendidas (tal como se definen a continuación) que sean necesarias para que Oracle finalice dicha Revisión de ACS.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle determinará, a su entera discreción, si cualquier Servicio de Soporte de ACS Optimize que implique configuración, desarrollo o ejecución de pruebas debe realizarse en una instancia aislada o de desarrollo antes de aplicarlo a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho a objetar y rechazar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio, si procede, puede tener un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Optimize.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Optimize, incluso la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota, a menos que Oracle acuerde lo contrario. Las actividades presenciales generarán gastos de viajes adicionales tal y como se identifican en la sección 3.
4. Todas las comunicaciones de Servicios de Soporte de ACS Optimize están en inglés.
5. Todo el contenido de habilitación se diseña, desarrolla, entrega y presenta en inglés u otras lenguas que Oracle pueda poner a disposición a su entera discreción.
6. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
7. Los servicios de resolución indicados en la sección 1.B.1 (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Optimize”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Optimize descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” (“supported browsers”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a su entera discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Optimize en cualquier navegador web o sistema

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.

9. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que se mencionan en la sección 1 (Descripción de Servicios de Soporte de ACS Optimize) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Gastos

Además de las tarifas establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Usted acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación presencial de los Servicios de Soporte de ACS Optimize. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente son exigibles y pagaderos de conformidad con los términos de pago de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

4. Servicios de Soporte no utilizados

Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio permitidas por mes (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho mes), según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto, en ese mes. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Optimize que no se utilicen en dicho mes sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

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

5. Horas Extendidas

Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Optimize por mes indicadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para un mes determinado. Oracle le facturará por dichas Horas Extendidas a la Tarifa por Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6. Punto de contacto principal

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

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6258 - NetSuite ACS Architect 30

Nota para los Clientes: *Por la presente, Usted 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 Servicios de Soporte de ACS Architect

A. Revisión de ACS. Además de las horas de Servicio establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect, tal como se establece en la sección 1.B (Servicios de Soporte de ACS) inmediatamente a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS de Su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS a partir del inicio de Servicios de Soporte de ACS Architect y cada año a partir de entonces durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, con la especificación de las horas necesarias para llevar a cabo cada Revisión de ACS, reservada a la discreción exclusiva de Oracle, pero, en ningún caso, Oracle prestará horas adicionales que no excedan de cincuenta (50) horas por mes durante el Periodo de Revisión de ACS.
Las horas de revisión de ACS se pueden utilizar para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos en la sección 1.B a continuación si adquiere Servicios de Soporte de ACS Architect dentro de los primeros 12 meses posteriores a Su compra inicial de un Servicio de Oracle NetSuite Cloud. Las horas de revisión de ACS para Su Documento de Pedido/Presupuesto de Servicios de Soporte de ACS Architect expirarán (i) doce (12) meses después de Su Documento de Pedido/Presupuesto de Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect o (ii) al vencimiento o terminación de Sus Servicios de Oracle NetSuite Cloud, lo que ocurra primero.

B. Servicios de Soporte de ACS Architect. Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará hasta la cantidad de horas de Servicio de ACS por mes que se especifican en Su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Architect relacionados con Sus Servicios de Oracle NetSuite Cloud:

1. Solucionar problemas que haya encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
    a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    b. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Prestar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en cualquiera de las siguientes actividades:
    a. Dar a conocer las próximas versiones con posibles impactos en Su instancia de Oracle NetSuite.
    b. Brindar orientación sobre capacidades adicionales que Usted podría aprovechar.
    c. Ejecutar pruebas de rendimiento, de escalabilidad y de regresión de Su instancia de Oracle NetSuite con respecto a la versión de destino.
5. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    a. Informes trimestrales de KPI.
    b. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
    c. Administrar, mantener y modificar Su instancia de Oracle NetSuite a fin de respaldar las actividades de desarrollo, de integración, de importación de datos, de ejecución de pruebas y de lanzamiento de versiones.
6. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

a. Efectuar cambios en los flujos de Sus procesos de negocio.
b. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
c. Actividades de importación de datos.

7. Proporcionar orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas, que puede consistir en proporcionar asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Definir el rol de Oracle en una instancia de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
   b. Informarle a Usted los posibles efectos de potenciales versiones de productos de Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
   c. Proporcionar estrategias para dar soporte, mantener y administrar Su instancia de Oracle NetSuite que optimicen las actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
   d. Realizar migraciones entre instancias de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.
8. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
   c. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
   d. Proveer páginas de destino 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. Crear informes de análisis del sitio web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI para Sus instancias del sitio web de NSE, lo que incluye:
   a. Tráfico
   b. Transacciones
   c. Ingresos
   d. Tasa de conversión
10. Producir informes de rendimiento que describan el desempeño de los tiempos de carga de las páginas de Su sitio web. Las páginas del sitio web que se cubren en este informe son las siguientes:
    a. Página Homepage (Inicio)
    b. Búsqueda
    c. Categoría
    d. Artículo (Página de Detalles del Producto)
    e. Proceder a la Compra
    f. Inicio de sesión
11. Siempre que Usted adquiera uno o más de los productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, Oracle otorgará hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding adicionales. Usted debe consumir las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto:
    a. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
    b. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

12. Si la cantidad total de Servicios de Soporte de NetSuite ACS Architect adquirida durante la vigencia del Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto supera una (1) unidad, por cada unidad adicional, Oracle le prestará hasta cuarenta (40) horas de Servicio adicionales para activar un módulo complementario aprobado, siempre que Usted solicite los servicios de activación y Oracle los apruebe por escrito.
13. Asignar un equipo de soporte designado para proporcionar coordinación y administración generales de casos relacionados con el soporte que Usted envíe a cualquiera de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
14. Asignar un equipo de optimización designado para que brinde orientación en materia de mantenimiento y optimización.
15. Oracle asignará un gestor de éxito del cliente de Oracle que facilitará la coordinación, gestión general y la ejecución de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect arriba descritos; no obstante, si cualquier solicitud individual que presente para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Architect arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para Su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS Architect establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de ACS Architect si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones

1. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud y el Soporte de NetSuite en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Architect conforme a Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y el Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Architect que se prestan en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable a los Servicios de Soporte de ACS Architect.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
3. Otorgar las notificaciones y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect.
4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Architect.
5. Cuando los servicios se presten de forma presencial en la ubicación del cliente en los EE. UU., de conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

(título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.

6. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
7. Ser responsable de las Pruebas de Aceptación de Usuarios.
8. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
9. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de ACS Architect por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
10. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por mes permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Architect.
11. Proporcionar a Oracle acceso de usuario dedicado a Sus sistemas necesario para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Architect.
12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con Su uso de dichos servicios de terceros.
13. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros aceptada por 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 (que incluirán elementos de productos, elementos de envío, elementos informativos y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.
15. Si las horas necesarias para que Oracle lleve a cabo la Revisión de ACS que se describe en la Descripción de los Servicios de Soporte precedente superan la cantidad total de horas de Servicio asignadas para el mes, según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Usted adquirirá las Horas Extendidas (tal como se definen a continuación) que sean necesarias para que Oracle finalice dicha Revisión de ACS.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Architect que implique configuración, desarrollo y/o pruebas debe realizarse en una instancia de desarrollo o aislada antes de aplicarlo a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho a objetar y rechazar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Architect.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Architect, incluso la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota, a menos que Oracle acuerde lo contrario. Las actividades presenciales generarán gastos de viajes adicionales tal y como se identifican en la sección 3.
4. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Architect están en inglés.
5. Todo el contenido de habilitación se diseña, desarrolla, entrega y presenta en inglés u otras lenguas que Oracle pueda poner a disposición a su entera discreción.
6. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

7. Los servicios de resolución indicados en la sección 1.B.1 (en el apartado "Servicios de Soporte de ACS Architect") están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Architect descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de "navegadores admitidos" ("supported browsers") en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a Su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Architect en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
9. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect que se mencionan en la sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Architect) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Gastos

Además de las tarifas establecidas en Su Documento de Pedido/Presupuesto, Usted acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación presencial de los Servicios de Soporte de ACS Architect. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente son exigibles y pagaderos de conformidad con los términos de pago de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

4. Servicios de Soporte no utilizados

Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio permitidas por mes (incluidas las Horas de Servicio Extendidas adquiridas para dicho mes), según lo especificado en Su Documento de Pedido/Presupuesto, en ese mes. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS Architect que no se utilicen en dicho mes sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

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

5. Horas Extendidas

Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio de Soporte de ACS Architect por mes indicadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto para un mes determinado. Oracle le facturará por dichas Horas Extendidas a la Tarifa por Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

6. Punto de contacto principal

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y tres (3) contactos secundarios, quienes trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de Servicios de Soporte de ACS Architect. Los contactos designados adicionales que haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acepta que cualquiera de estos contactos utilice 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 a continuación, Oracle llevará a cabo, si lo considera necesario, una Revisión de ACS (tal y como se define a continuación) de Su instancia de Oracle NetSuite durante el primer mes (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 Su instancia actual de Oracle NetSuite no satisface (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 (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. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Proporcionar orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Proporcionar asistencia con el soporte de gestión de versiones, que consiste en informar sobre las próximas versiones con posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.
5. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consiste en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Informes trimestrales sobre los indicadores clave de rendimiento ("KPI").
   b. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
6. Proporcionar orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consiste 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. Proporcionar 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 con Built-to-Perform ("BTP") y otros aspectos relacionados con el rendimiento.
   f. Proporcionar 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 Usted de cualesquiera Servicios establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que Usted 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 Supuestos del Proyecto

Usted reconoce que, para la correcta prestación de cualesquiera de los Servicios establecidos en Su pedido, es esencial por Su parte facilitar de manera oportuna, así como permitir el acceso a oficinas, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos de Sus directivos, agentes y empleados (en conjunto la "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.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios depende del cumplimiento por Su parte de las siguientes obligaciones y supuestos 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 cualesquiera entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartidos 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, Usted 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 los empleados.
7. Ser responsable de cualquier instancia de sandbox que Oracle requiera.
8. Ser responsable del UAT.
9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni filmar 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, Usted comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle determinará si los cambios recomendados deben someterse a pruebas en una instancia de sandbox 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 presenciales incurrirán en gastos de viaje adicionales según se identifica en la Sección 3.
3. Todas las comunicaciones de los Servicios son en inglés.
4. Usted 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 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, por otro motivo, carezca 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 descritos en la Sección 1 anterior 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, Usted acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación de cualesquiera Servicios prestados de manera presencial. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con los términos de pago establecidos 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 Usted deberán acordar mutuamente un pedido por separado para dichos Servicios.

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 ("Horas Extendidas"). Oracle le facturará a Usted todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su pedido.

6. Principal Punto de Contacto

Usted 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 Usted autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted 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 a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS (tal y como se define a continuación) 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 Su instancia actual de Oracle NetSuite no satisface (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 (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. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Proporcionar orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
4. Proporcionar asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Informar sobre las próximas versiones con posibles impactos para Su instancia de Oracle NetSuite.
   b. Orientar sobre las funciones adicionales que Usted podría aprovechar.
   c. Realizar pruebas de regresión de Su instancia de Oracle NetSuite frente a la versión objetivo.
5. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Informes trimestrales sobre los indicadores clave de rendimiento ("KPI").
   b. Recomendar cambios en las 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. Proporcionar 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. Proporcionar 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 múltiples proveedores, incluida la gestión de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

b. Informarle a Usted sobre posibles impactos de potenciales lanzamientos de productos de Oracle NetSuite Cloud.
c. Proporcionar estrategias para respaldar, mantener y gestionar Su instancia de Oracle NetSuite que apoyen las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.

8. Proporcionar 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 con Built-to-Perform ("BTP") y otros aspectos relacionados 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 Usted solicite y Oracle apruebe por escrito los Servicios de activación.
14. Asignar un equipo de optimización designado para proporcionar 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 Usted de cualesquiera Servicios establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que Usted 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 supuestos del proyecto

Usted reconoce que, para la correcta prestación de cualesquiera de los Servicios establecidos en Su pedido, es esencial por Su parte facilitar de manera oportuna, así como permitir el acceso a oficinas, instalaciones, equipos, asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos de Sus directivos, agentes y empleados (en conjunto la "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.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios depende del cumplimiento por Su parte de las siguientes obligaciones y supuestos 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 cualesquiera 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, Usted 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 los empleados.
7. Ser responsable de cualquier instancia de sandbox que Oracle requiera.
8. Ser responsable del UAT.
9. Ser responsable de la activación del cambio en Su organización y de las actividades de comunicación.
10. No grabar ni filmar 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 al mes 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 mes que se especifiquen en la Sección 1.A anterior, Usted comprará las Horas Extendidas (como se define a continuación) necesarias para que Oracle complete dicha Revisión de ACS.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle determinará si los cambios recomendados deben someterse a pruebas en una instancia de sandbox 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 presenciales incurrirán en 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. Usted 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, por otro motivo, carezca 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.
9. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios descritos en la Sección 1 anterior será 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 pedido, Usted acepta reembolsar a Oracle los gastos de viaje y de bolsillo relacionados con la prestación de cualesquiera Servicios prestados de manera presencial. Todos los gastos facturados mensualmente en virtud del presente documento deberán abonarse de acuerdo con los términos de pago establecidos 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 Usted deberán acordar mutuamente un pedido por separado para dichos Servicios. Además, en lo que se refiere exclusivamente a la Revisión de ACS tal y como se establece en la Sección 1.A anterior, cualesquiera 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 la Revisión de ACS 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 ("Horas Extendidas"). Oracle le facturará a Usted todas las Horas Extendidas a la Tarifa de Hora Extendida establecida en Su pedido.

6. Principal Punto de Contacto

Usted 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 Usted autorice pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acuerda que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Servicio.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

SERVICIOS DE SOPORTE DE PARTNERS

6259 - NetSuite Advanced Partner Support

Esta Descripción de los Servicios es aplicable a Clientes que adquieran este Servicio a partir del 15 de julio de 2022 (inclusive). Si Usted 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 Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le prestará a Usted, como tercero implementador de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, la cantidad de horas de Servicio de APS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) que se especifica en Su Documento de Pedido/Presupuesto para brindarle asistencia con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, las instancias del sitio web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale de Sus clientes ("Servicios de Oracle NetSuite Cloud"); dichos Servicios de Soporte se le proporcionan con el único fin de brindarle orientación en la implementación de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud para Sus clientes:

A. Orientación para abordar problemas que Sus clientes hayan encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
    1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    2. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
B. Brindar orientación y/o asistencia en la ejecución de las actividades de desarrollo.
C. Brindar orientación y/o asistencia en la ejecución de la configuración de la aplicación.
D. Crear informes de análisis del sitio web que reflejen un análisis acumulativo continuo de los KPI.
E. Orientación con cualquiera de las siguientes actividades de administración de versiones:
    1. Aviso acerca de próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Características Proactivas (Proactive Feature Change Notifications); y
    2. Aviso acerca de las pruebas de regresión del Servicio de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes en relación con la versión deseada.
F. Orientación en materia de mantenimiento y optimización, que pueden consistir en proporcionar asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    1. Flujos de procesos de negocio de Sus clientes
    2. Integración(es)
    3. Actividades de importación de datos
G. Orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas, que puede consistir en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    1. Definir el rol de Oracle NetSuite en una instancia de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos; y
    2. Estrategias para dar soporte, mantener y administrar actividades adecuadas de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
H. Orientación sobre el mantenimiento de sitios web, que puede consistir en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
    1. Introducir una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
    2. Actualizaciones de la instancia del sitio web.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

3. Secuencias de comandos de tienda web.
4. Páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
5. Asistencia relacionada con el rendimiento.
6. Revisiones de SEO.

I. Cuando se procure más de una (1) unidad de Soporte Avanzado al Partner (APS), se asignará un Oracle Partner Engagement Manager ("gerente responsable") que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte descritos en la sección 1; no obstante, si cualquier solicitud individual que Usted presente para alguno de los Servicios de Soporte arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para Su prestación por parte de Oracle en virtud de Su Documento de Pedido/Presupuesto.

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones

1. Antes de prestarle cualquier Servicio de Soporte, confirme que Sus clientes obtengan Servicios de Oracle NetSuite Cloud en virtud de un contrato por separado y mantengan dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud, sin interrupción, durante el periodo en que se le presten a Usted dichos Servicios de Soporte.
2. Antes del comienzo de los Servicios, designe e identifique un recurso empresarial que será responsable de coordinar Su participación en este proyecto y de proporcionar soporte continuo para Su implementación del Servicio Cloud.
    a. Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que pueda proporcionar a Oracle el acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de ACS.
    b. Usted puede autorizar contactos designados adicionales y acepta que cualquiera de estos contactos utilizará horas de Servicio de Revisión y Soporte.
3. Otorgar las notificaciones y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte.
5. Realizar esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo la habilitación del producto antes de contratar los Servicios de Soporte para cualquier Servicio específico de Oracle NetSuite Cloud, cuando dicha habilitación esté disponible.
6. Cuando los servicios se presten de forma presencial en una ubicación del cliente en los EE. UU., Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar, de conformidad con lo exigido por

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR).

7. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
8. Completar las Pruebas de Aceptación de Usuarios y facilitar una confirmación por escrito a Oracle de la finalización de las pruebas, en un plazo consecutivo de dos (2) semanas.
9. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
10. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
11. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de Servicios de Soporte.
12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario a Sus sistemas que sea necesario para la prestación de Servicios de Soporte.
13. Asegurarse de que se adquieran las licencias digitales necesarias para cualquier contenido digital que ACS utilizará para la prestación del Servicio cuando Usted lo solicite. Incluirá, entre otros, las imágenes, los materiales y otros contenidos que Oracle integrará a Su sitio web.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de ACS que implique configuración, desarrollo y/o pruebas debe realizarse en una instancia de desarrollo o aislada antes de aplicarlo a una instancia de producción.
2. Todos los Servicios de ACS, incluso la Revisión de ACS, se realizarán de forma remota, a menos que se acuerde mutuamente que será de forma presencial.
3. Toda la documentación del proyecto, las presentaciones y las comunicaciones del proyecto se harán en inglés o en cualquier otro idioma disponible que las partes puedan acordar por escrito.
4. Usted no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local, a menos que haya alternativas de común acuerdo para respaldar las actividades presenciales.
5. Los Servicios de Soporte descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Servicio de Oracle NetSuite Cloud mediante la consulta de “navegadores admitidos” en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a Su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
6. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar códigos ni efectuar ningún otro cambio a Sus datos dentro de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes.
7. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte que se mencionan en la sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Servicios de Soporte no utilizados

Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio permitidas (incluidas las Horas de Servicio Extendidas) que se indican en Su Documento de Pedido/Presupuesto, según la cantidad de tiempo

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

especificada en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte que no se utilicen sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

4. Horas Extendidas

Durante el Plazo de Su Documento de Pedido/Presupuesto, las partes pueden acordar mutuamente por escrito aumentar la cantidad de horas de Servicio indicadas en Su Documento de Pedido/Presupuesto. Oracle le facturará por dichas Horas Extendidas a la Tarifa por Hora Extendida establecida en Su Documento de Pedido/Presupuesto.

5. Punto de contacto principal

Usted acepta designar un contacto principal que trabajará con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de los Servicios de Soporte. Los contactos designados adicionales que haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acepta que cualquiera de estos contactos utilice horas de Servicio.

OFERTAS DE ACS RETIRADAS

NetSuite ACS Platform

1. Descripción de los Servicios de Soporte

Durante el Plazo de Su pedido, Oracle le proporcionará hasta la cantidad de horas de Servicio de ACS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) que se especifica en Su pedido para brindarle asistencia con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS relacionados con Su instancia de Servicio de Oracle NetSuite Cloud.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

A. Proporcionar orientación para abordar problemas de rendimiento técnico que haya encontrado con los flujos de trabajo, secuencias de comando e integraciones.
B. Proporcionar asistencia para abordar problemas de rendimiento técnico con solo las siguientes actividades:
    1. Realizar cambios en Su configuración existente (SuiteBuilder).
    2. Realizar cambios en Sus flujos de trabajo existentes (SuiteFlow).
    3. Realizar cambios en Sus secuencias de comando existentes (SuiteScript).
    4. Realizar cambios en Sus servicios web existentes (SuiteTalk).
C. Prestar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en cualquiera de las siguientes actividades:
    1. Dar a conocer las próximas versiones con posibles impactos sobre Su rendimiento.
    2. Bajo solicitud, brindar orientación sobre capacidades adicionales de una versión que Usted podría aprovechar.
    3. Proporcionar ejecución de pruebas de rendimiento y escalabilidad con una versión específica.
D. Proporcionar orientación en materia de rendimiento y escalabilidad para cualquiera de los siguientes aspectos:
    1. Actividades de desarrollo;
    2. Uso y funcionalidad de la aplicación;
    3. Recomendación de cambios;
    4. Actividades de prueba y lanzamiento;
    5. Integración(es); y
    6. Actividades de importación de datos.
E. Proporcionar orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas para cualquiera de las siguientes actividades:
    1. Definir el rol de Oracle en una instancia de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos.
    2. Informarle a Usted los posibles efectos de potenciales versiones de productos de Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
    3. Proporcionar estrategias para mantener y administrar actividades de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
    4. Realizar migraciones entre instancias de desarrollo, ejecución de pruebas y producción.
F. Asignar un equipo de soporte designado para proporcionar coordinación y administración generales de casos relacionados con el soporte que Usted envíe a cualquiera de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
G. Oracle asignará un equipo de plataforma designado y un gestor de éxito de una plataforma de Oracle que facilitará la coordinación y gestión generales, y la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que Usted presente para alguno de los Servicios de Soporte de ACS arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para Su prestación por parte de Oracle en virtud de Su pedido.

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS establecido en Su pedido es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta,

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

"cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de ACS si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones
    1. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud y el Soporte de NetSuite en virtud de un contrato por separado antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS conforme a Su pedido y mantener dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud y el Soporte de NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS que se prestan en virtud de Su pedido aplicable a los Servicios de Soporte de ACS.
    2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
    3. Otorgar las notificaciones, y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS.
    4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS.
    5. De conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
    6. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
    7. Ser responsable de UAT.
    8. Ser responsable de garantizar que se implementen los cambios que Oracle recomiende.
    9. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
    10. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de ACS por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
    11. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por mes permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS.
    12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas que sea necesario para la prestación de Servicios de Soporte de ACS.
    13. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con Su uso de dichos servicios de terceros.
B. Supuestos del proyecto
    1. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS que implique configuración, desarrollo o ejecución de pruebas debe realizarse en una instancia de desarrollo o aislada antes de aplicarlo a una instancia de producción.
    2. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS.
    3. Todos los Servicios de Soporte de ACS se realizan de forma remota.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

4. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS están en inglés.
5. Usted no necesita que los consultores de Oracle trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
6. Los Servicios de Soporte de ACS descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Servicio de Oracle NetSuite Cloud mediante la consulta de "navegadores admitidos" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a Su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
7. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
8. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS que se mencionan en la sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
9. Si el último trimestre del Plazo de Su pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

3. Servicios de Soporte no utilizados

Usted debe utilizar el número máximo de horas de Servicio permitidas por trimestre que se especifica en Su pedido en ese trimestre. Usted perderá automáticamente cualquier parte de los Servicios de Soporte de ACS o de las horas de Servicio que no se utilicen en dicho trimestre sin que se requiera ninguna acción adicional de ninguna de las partes. No tendrá derecho a reembolso ni a ningún crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

4. Horas Extendidas

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

5. Punto de contacto principal

Usted acepta designar contactos principales, sin exceder los cuatro (4), quienes trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de Servicios de Soporte de ACS. Los contactos designados adicionales que haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acepta que cualquiera de estos contactos utilice 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, Usted reconoce que la Sección 1.A.8 a continuación ya no se aplica a los Pedidos de ACS Support Services que Usted hubiera formalizado desde el 27 de septiembre de 2021.*

1. Descripción de los Servicios de Soporte

A. **Servicios de Soporte de ACS.** Durante el Plazo de Su pedido, Oracle le proporcionará la cantidad de horas de Servicio de Soporte por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) que se especifica en Su pedido, y las horas podrían aplicarse a cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Advise relacionados con Sus Servicios de Oracle NetSuite Cloud:

1. Solucionar problemas que haya encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
   a. Flujos de trabajo, secuencias de comandos e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   b. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
2. Proporcionar orientación sobre las actividades de desarrollo.
3. Brindar orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
4. Proporcionar asistencia con el soporte de administración de versiones, que consiste en notificar las próximas versiones con posibles impactos en Su instancia de Servicios de Oracle NetSuite Cloud.
5. Proporcionar orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Informes trimestrales de KPI.
   b. Recomendar cambios en las áreas de rendimiento o escalabilidad.
6. Proporcionar orientación y ejecución en materia de mantenimiento y optimización, que consisten en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Efectuar cambios en los flujos de Sus procesos de negocio.
   b. Realización de una o más integraciones solicitadas.
   c. Actividades de importación de datos.
7. Proporcionar mantenimiento de sitios web, que consiste en asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   a. Crear una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   b. Ejecutar actualizaciones de la instancia del sitio web.
   c. Proporcionar secuencias de comandos de tienda web.
   d. Proveer páginas de destino 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. Siempre que Usted adquiera uno o más de los productos de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud que se enumeran a continuación, se otorgarán hasta dieciocho (18) horas de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding adicionales, que se le proporcionarán más allá de las horas del Servicio de Soporte de ACS Advise:
   a. Usted debe consumir las horas de Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding dentro de los seis (6) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de Su pedido:
      i. Oracle NetSuite SuiteSuccess Starter Editions:

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

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

b. Se deben consumir las horas de los Servicios de Soporte de NetSuite Onboarding dentro de los doce (12) meses de la compra de los siguientes Servicios de Oracle NetSuite Cloud, pero, en ningún caso, después del Plazo de Su pedido:
   i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
   ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.

9. Oracle proporcionará la coordinación, gestión general y la ejecución de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Usted para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise arriba mencionados; no obstante, si cualquier solicitud individual que presente para alguno de los Servicios de Soporte de ACS Advise arriba mencionados supera una duración estimada de quince (15) horas de Servicio, según lo determinado a entera discreción de Oracle, dicha solicitud individual no se considerará elegible para Su prestación por parte de Oracle en virtud de Su pedido.

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte de ACS Advise establecido en Su pedido es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no es responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte de ACS Advise si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones
1. Obtener los Servicios de Oracle NetSuite Cloud antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Advise en virtud de Sus pedidos y mantener dichos pedidos de Servicios de Oracle NetSuite Cloud y por la duración de los Servicios de Soporte de ACS Advise proporcionados en virtud de Su pedido aplicable de Servicios de Soporte de ACS.
2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
3. Otorgar las notificaciones y obtener los consentimientos, que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Advise.
4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte de ACS Advise.
5. De conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
6. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
7. Ser responsable de UAT.
8. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

9. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte de ACS por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
10. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar demoras y un uso ineficiente de la cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Advise.
11. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a Sus sistemas que sea necesario para la prestación de Servicios de Soporte de ACS Advise.
12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, que incluyen, entre otros, el pago de cualquier tarifa asociada con Su uso de dichos servicios de terceros.
13. Adquirir, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle acceso autorizado a Su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de datos del sitio web, y permitir a Oracle acceder a Su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros aceptada por 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 (que incluirán elementos de productos, elementos de envío, elementos informativos y categorías), materiales u otros contenidos que Oracle integrará en Su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias correspondientes a dichas imágenes, materiales y contenido.

B. Supuestos del proyecto
1. Oracle determinará en forma exclusiva si cualquier Servicio de Soporte de ACS Advise que implique configuración, desarrollo o ejecución de pruebas debe realizarse en una instancia de desarrollo o aislada antes de aplicarlo a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho a objetar y rechazar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise se realizarán de forma remota.
4. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte de ACS Advise están en inglés.
5. No se requerirá que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
6. Los servicios de resolución indicados en la sección 1.A.1 (en el apartado “Servicios de Soporte de ACS Advise”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
7. Los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Oracle NetSuite mediante la consulta de “navegadores admitidos” (“supported browsers”) en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a Su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
8. Oracle utilizará técnicas de diseño responsivo para sitios web móviles. El diseño responsivo se aplicará únicamente a las tabletas comerciales actualmente más difundidas (iOS y Android) que utilizan relaciones de pantalla estándar.
9. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise que se mencionan en la sección 1 (Descripción de los Servicios

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

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

3. Servicios de Soporte no utilizados

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

4. Horas Extendidas

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

5. Punto de contacto principal

Usted acepta designar solo un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que trabajarán con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Advise a Usted. Los contactos designados adicionales que haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y acepta que la comunicación y las interacciones de Oracle con dichos contactos se aplicarán 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 Plazo de Su pedido, Oracle le prestará a Usted, como tercero implementador de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, la cantidad de horas de Servicio APS por trimestre (cada trimestre consta de 3 meses) que se especifican en Su Documento de Pedido/Presupuesto para brindarle asistencia con cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte relacionados con los Servicios de Oracle NetSuite Cloud, las instancias del sitio web de Oracle NetSuite SuiteCommerce o los módulos de Oracle NetSuite Point-of-Sale de Sus clientes ("Servicios de Oracle NetSuite Cloud"); dichos Servicios de Soporte se le proporcionan con el único fin de brindarle orientación en la implementación de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud para Sus clientes:

A. Orientación para solucionar problemas que Sus clientes hayan encontrado con cualquiera de los siguientes aspectos:
   1. Flujos de trabajo, secuencias de comandos (scripts) e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
   2. Sitios web y Punto de Venta de Oracle NetSuite Ecommerce.
B. Orientación sobre las actividades de desarrollo.
C. Orientación sobre el uso y la configuración de aplicaciones.
D. Orientación en cuanto al rendimiento y la escalabilidad.
E. Orientación con cualquiera de las siguientes actividades de administración de versiones:
   1. Aviso acerca de próximas versiones, incluidas las Notificaciones de Cambios de Características Proactivas (Proactive Feature Change Notifications); y
   2. Aviso acerca de las pruebas de regresión del Servicio de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes en relación con la versión deseada.
F. Orientación en materia de mantenimiento y optimización, que pueden consistir en proporcionar asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   1. Flujos de procesos de negocio de Sus clientes
   2. Integración(es)
   3. Actividades de importación de datos
G. Orientación sobre la arquitectura de la plataforma y de los sistemas, que puede consistir en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   1. Definir el rol de Oracle NetSuite en una instancia de soluciones empresariales de varios proveedores, que incluye la administración de datos maestros y la arquitectura de transacciones de datos; y
   2. Estrategias para dar soporte, mantener y administrar actividades adecuadas de desarrollo, ejecución de pruebas y lanzamiento de versiones.
H. Orientación sobre el mantenimiento de sitios web, que puede consistir en la asistencia en cualquiera de las siguientes actividades:
   1. Introducir una nueva funcionalidad de comercio electrónico.
   2. Actualizaciones de la instancia del sitio web.
   3. Secuencias de comandos de tienda web.
   4. Páginas de destino u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
   5. Asistencia relacionada con el rendimiento; y

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

6. Revisiones de SEO.

I. Asignar un Oracle Partner Engagement Manager ("gerente responsable") que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte descritos en la sección 1; no obstante, si cualquier solicitud individual que Usted presente para alguno de los Servicios de Soporte arriba mencionados supera una duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará elegible para Su prestación por parte de Oracle en virtud de Su pedido.

2. Sus obligaciones y supuestos del proyecto

Usted reconoce que para la prestación de cualquier Servicio de Soporte establecido en Su Documento de Pedido/Presupuesto es esencial que Usted proporcione y brinde acceso en forma oportuna a asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus ejecutivos, agentes y empleados (en forma conjunta, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de Servicios de Soporte si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

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

A. Sus obligaciones
   1. Antes de prestarle cualquier Servicio de Soporte, confirme que Sus clientes obtengan Servicios de Oracle NetSuite Cloud en virtud de un contrato por separado y mantengan dichos Servicios de Oracle NetSuite Cloud, sin interrupción, durante el periodo en que se le presten a Usted dichos Servicios de Soporte.
   2. Proporcionar a Oracle pleno acceso a los recursos funcionales, técnicos y de negocios pertinentes que posean las capacidades y los conocimientos adecuados para respaldar la prestación de los Servicios de Soporte.
   3. Otorgar las notificaciones y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte.
   4. Limitar el acceso de Oracle a las instancias de producción o instancias de desarrollo compartidas a lo necesario para que Oracle pueda prestar Servicios de Soporte.
   5. Realizar esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo la habilitación del producto antes de contratar los Servicios de Soporte para cualquier Servicio específico de Oracle NetSuite Cloud, cuando dicha habilitación esté disponible.
   6. De conformidad con lo exigido por las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de los EE. UU. (título 20, sección 655.734 del CFR), Usted permitirá que Oracle publique una notificación respecto de los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de los empleados al lugar.
   7. Ser responsable de cualquier entorno aislado o instancia de desarrollo que Oracle requiera.
   8. Ser responsable de UAT.
   9. Ser responsable de Sus actividades de comunicación y habilitación relativas al cambio en la organización.
   10. No filmar ni grabar la prestación de Servicios de Soporte por parte de Oracle, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
   11. Hacer esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación reiterada de las reuniones puede provocar una demora y un uso ineficiente de la

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

cantidad máxima de horas de Servicio por trimestre permitida para la prestación de Servicios de Soporte.

12. Proporcionar a Oracle acceso de solo visualización a los sistemas de Su cliente necesario para la prestación de Servicios de Soporte.
13. Obtener, si es necesario, una cuenta de Google Analytics y proporcionar a Oracle el acceso autorizado de solo visualización a la cuenta de Google Analytics de Su cliente.

B. Supuestos del proyecto

1. Oracle se reserva el derecho a objetar y declinar una solicitud de servicio si Oracle considera, a su entera discreción, que el resultado de dicha solicitud de servicio tendrá un efecto potencialmente desfavorable para Su sistema o si la solicitud de servicio se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Soporte.
2. Todos los Servicios de Soporte se realizan de forma remota.
3. Todas las comunicaciones del Servicio de Soporte están en inglés.
4. Usted no necesita que los consultores de Oracle trabajen fuera de los horarios de trabajo regulares en el país local.
5. Los Servicios de Soporte descritos anteriormente se limitarán a los navegadores admitidos. La lista publicada y actualizada de Oracle de navegadores admitidos se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de Su instancia de Servicio de Oracle NetSuite Cloud mediante la consulta de "navegadores admitidos" en la herramienta de búsqueda y haciendo clic en el documento obtenido. Sin perjuicio de lo anterior, Oracle podrá, a Su exclusiva discreción, discontinuar el soporte o negarse a prestar Servicios de Soporte en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil admitido que considere vulnerable o que, por otro motivo, carezca de la seguridad adecuada, y le informará a Usted tal decisión lo antes posible.
6. Los recursos de Oracle no pueden ejecutar, desplegar códigos ni efectuar ningún otro cambio a Sus datos dentro de los Servicios de Oracle NetSuite Cloud de Sus clientes.
7. Su principal forma de comunicación con Oracle fuera de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte que se mencionan en la sección 1 (Descripción de los Servicios de Soporte) precedente será por correo electrónico y la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

3. Servicios de Soporte no utilizados

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

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

4. Horas Extendidas

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.

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

5. Punto de contacto principal

Usted acepta designar un contacto principal que trabajará con Oracle para ayudar a facilitar la entrega eficiente de los Servicios de Soporte. Los contactos designados adicionales que haya autorizado pueden ponerse en contacto con Oracle, y Usted acepta que cualquiera de estos contactos utilice horas de Servicio.

 Copyright © 2024, Oracle. Todos los derechos reservados.