

ORACLE

# Oracle NetSuite

## Descripciones de los Servicios de ACS

---

Fecha de efectividad: 15 de Enero de 2025

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
<b>Métricas</b> .....	<b>3</b>
<b>GLOSARIO</b> .....	<b>3</b>
<b>ACRÓNIMOS PRINCIPALES</b> .....	<b>3</b>
<b>Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite</b> .....	<b>4</b>
6641 – NetSuite Onboarding Support Services .....	4
<b>Servicios de ACS</b> .....	<b>5</b>
6806 - NetSuite ACS Advise 6990 - NetSuite ACS Monitor 36 6991 - NetSuite ACS Optimize 20 6992 - NetSuite ACS Architect 40 .....	5
<b>Servicios Extendidos</b> .....	<b>11</b>
6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service 6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service 6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service .....	11
<b>Servicios de ACS: sin nuevas ventas o renovaciones</b> .....	<b>13</b>
6639 - NetSuite ACS Monitor 30 .....	13
6640 - NetSuite ACS Optimize 15 .....	18
6258 - NetSuite ACS Architect 30 .....	23
<b>Servicios de Soporte a los Socios Comerciales (o Partners)</b> .....	<b>28</b>
6259 - NetSuite Advanced Partner Support .....	28
<b>OFERTAS DE ACS RETIRADAS</b> .....	<b>31</b>
NetSuite ACS Platform .....	31
NetSuite ACS Advise .....	35
NetSuite Advanced Partner Support .....	39

## MÉTRICAS

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

## GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

## ACRÓNIMOS PRINCIPALES

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

**"KPI"** hace referencia a los Indicadores Clave de Rendimiento

# SERVICIOS DE SOPORTE A LA INCORPORACIÓN DE NETSUITE

## 6641 – NetSuite Onboarding Support Services

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

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

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

### 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

#### A. **Sus Obligaciones**

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

#### B. **Asunciones del Proyecto**

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

# SERVICIOS DE ACS

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

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

## 1. Productos compatibles

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

## 2. Revisión de ACS

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

N.º	Servicio de ACS	Parte N.º	Horas de Revisión Asignadas
1	NetSuite ACS Advise	6806	8
2	NetSuite ACS Monitor 36	6990	16
3	NetSuite ACS Optimize 20	6991	75
4	NetSuite ACS Architect 40	6992	150

- B. Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS cada doce meses durante el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto (el "Periodo de Revisión de ACS"). Las Horas de Revisión Asignadas se restablecerán en la Fecha de Inicio indicada en su Pedido y en cada aniversario posterior de la Fecha de Inicio. Para evitar confusiones, si el Periodo de Vigencia inicial es inferior a doce meses, Usted tendrá derecho a la mencionada Revisión de ACS.
- C. Las Horas de Revisión de ACS solo pueden utilizarse para requisitos, análisis de deficiencias y rendimiento, inventario de sistemas, matriz de trazabilidad de requisitos y/o soluciones. Durante el

Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le ofrecerá la cantidad máxima de horas de ACS por mes especificadas en su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de las ofertas de ACS relacionadas con sus Servicios Cloud establecidos en este documento de Oracle NetSuite Descripciones de los Servicios de ACS.

- D. Oracle determinará a su entera discreción el número de horas necesarias para realizar cada Revisión de ACS. Si una Revisión de ACS requiere un número de horas superior al establecido en el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, esas horas de Revisión de ACS se reasignarán a partir de las horas de ACS y/o podrán adquirirse a través de paquetes de Servicios Extendidos u Horas Extendidas.
- E. Si el número de horas de Revisión de ACS requerido para completar la Revisión de ACS es inferior al número establecido en el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, se perderán automáticamente las horas de Revisión de ACS no utilizadas y Vd. no tendrá derecho a ningún reembolso ni crédito para servicios adicionales o de otro tipo.

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

- A. Si cualquier solicitud individual que Vd. hace de cualquiera de las ofertas de ACS arriba indicadas excede la duración estimada (según lo determinado exclusivamente por Oracle) de horas especificada en su Documento de Pedido/Presupuesto, dicha solicitud individual se considerará no apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de su Documento de Pedido/Presupuesto.
- B. Ofrecer orientación y/o asistencia con la ejecución de las actividades de desarrollo.
- C. Ofrecer orientación y/o asistencia con la ejecución de la configuración de aplicaciones.
- D. Informar sobre próximas versiones.
- E. Analizar los posibles impactos para su instancia de Oracle NetSuite.
- F. Ofrecer orientación sobre funcionalidades nuevas o mejoradas de las que puede beneficiarse en su instancia de Oracle NetSuite.
- G. Comprobar los procesos existentes de su instancia de Oracle NetSuite en relación con las nuevas versiones solicitadas por Usted.
- H. Revisar y ofrecer orientación respecto a los requisitos, el diseño y configuración y los componentes técnicos.
- I. Crear informes de análisis de sitios web que reflejen un análisis acumulado continuado de los KPI.
- J. Crear informes que incluyan los datos, el diseño del sistema, la configuración y los riesgos de rendimiento de su(s) instancia(s) de Oracle NetSuite. Dichos informes destacarán el análisis, las observaciones y las recomendaciones sobre las áreas de mejora.
- K. Desarrollar, configurar y desplegar correcciones relativas a personalizaciones y soluciones alternativas para problemas y limitaciones de productos esenciales.
- L. Desarrollar y desplegar código para personalizaciones e integraciones a fin de cumplir los requisitos empresariales según lo solicitado por Usted.
- M. Ayudar y/o ejecutar pruebas de producto como, entre otras, pruebas unitarias.
- N. *[Solo para NetSuite ACS Monitor]* Recibirá hasta 30 horas anuales para la activación de módulos. Estas horas de activación de módulos se restablecerán en la Fecha de Inicio indicada en su Documento de Pedido/Presupuesto y en cada aniversario posterior de la Fecha de Inicio (el "Periodo de ACS"). Sus horas de activación de módulos deberán utilizarse dentro del Periodo de ACS y vencerán al final del

mismo; ninguna cantidad de horas no utilizada será reembolsable y cualquier hora no utilizada se perderá al final de dicho Periodo de ACS.

- O. *[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.
- P. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
  1. Realizar cambios en sus flujos de procesos de negocio.
  2. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  3. Actividades de importación de datos.
- Q. *[Solo para NetSuite ACS Architect/NetSuite ACS Optimize]* Ofrecer orientación técnica y funcional sobre la arquitectura de sistemas, que podrá consistir en prestarle asistencia con cualquiera de los siguientes:
  1. Definir la función de los productos de Oracle NetSuite en una instancia de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
  2. Ofrecer estrategias para respaldar, mantener y gestionar su instancia de Oracle NetSuite a fin de optimizar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
  3. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de los productos de Oracle NetSuite, de los Servicios Cloud y de las versiones de productos.
  4. Realizar migraciones de cambios entre las instancias de desarrollo, pruebas y producción.

#### 4. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

##### A. Sus Obligaciones

1. Con anterioridad al inicio de los Servicios de ACS, designar e identificar un recurso empresarial que será responsable de coordinar su participación y ofrecerá un apoyo continuo para la prestación de sus Servicios de ACS para su instancia de Oracle NetSuite.
  - a. Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario que proporcione a Oracle acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de ACS.
  - b. Puede autorizar a contactos designados adicionales, y Vd. acepta que cualquiera de dichos contactos utilizará las horas de Revisión y de los Servicios de Soporte.
2. Asistir a las reuniones de seguimiento recurrentes que orientan las Revisiones de ACS anuales y el apoyo continuo.
3. Autorizar la compra de horas de Servicios Extendidos si el número de horas requerido para que Oracle realice la Revisión de ACS descrita en la Descripción de los Servicios de ACS anterior excede la cantidad

total de Horas de Servicio Asignadas por trimestre que se especifica en su Documento de Pedido/Presupuesto.

4. Proporcionar retroalimentación al Usuario durante la configuración y validación.
5. Estar disponible cuando sea necesario durante el proyecto para responder a las preguntas de Oracle, aportar decisiones empresariales y otras cuestiones según se requieran.
6. Ofrecer apoyo continuo a sus Usuarios tras la finalización por parte de Oracle de los Servicios.
7. Garantizar que su documentación de procedimientos y documentación de procedimientos empresariales existente se pone a disposición de Oracle antes del inicio de los Servicios de ACS.
8. Notificar a Oracle en un plazo de cinco (5) días hábiles en caso de darse información incompleta en la documentación proporcionada por Oracle a Vd.
9. Completar las Pruebas de Aceptación de los Usuarios y facilitar una confirmación por escrito a Oracle de la consecución de las mismas, en un plazo consecutivo de dos (2) semanas.
10. Identificar, documentar e informar sobre problemas que surjan durante las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.
11. Resolver los problemas de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios que se le han asignado a Vd.
12. Obtener los Servicios Cloud con anterioridad al inicio de los Servicios de ACS incluidos en su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud durante todo el Periodo de Prestación de los Servicios de ACS prestados bajo su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
13. Mantener las actualizaciones de sistema y adherirse a las versiones compatibles de la instancia de Oracle NetSuite.
14. Ser responsable del mantenimiento y apoyo de la instancia de Oracle NetSuite posteriores a la producción.
15. Ser responsable de cualquier instancia aislada y/o instancias de desarrollo que Oracle requiera.
16. Ser responsable de la planificación, ejecución y gestión de todos los aspectos de la revisión de sistema, incluida la preparación y ejecución de casos y planes de prueba, la revisión de los resultados de pruebas y la aprobación final de las Pruebas de Aceptación de los Usuarios.
17. Ser responsable de la validación de los cambios requeridos en entornos aislados y de validar la migración de dichos cambios a producción.
18. Ser responsable de formar a los Usuarios en relación con los Servicios Cloud.
19. Ser responsable de notificar a Oracle en caso de que elija utilizar las horas de soporte mensuales de los Servicios de ACS para ofrecer orientación y recomendaciones sobre Aplicaciones de Terceros de NetSuite.
20. A discreción suya, Oracle podrá ayudarle con su revisión de Aplicaciones de Terceros que puedan interactuar con el Servicio Cloud sujeto a los Servicios de ACS, no obstante, esto siempre y cuando Usted reconozca y acepte que (i) deberá adquirir cualquier derecho de licencia adecuado que se requiera a fin de que Oracle preste dicha asistencia en su nombre, (ii) obtendrá y revisará de forma independiente el producto y demás documentación publicada por el proveedor de la Aplicación de Terceros, (iii) Oracle no posee conocimientos, dominio o experiencia específicos en la Aplicación de Terceros, y (iv) pese a cualquier declaración o interpretación en contrario, cualquier asistencia prestada por Oracle se realiza sin garantías de ningún tipo.
21. Garantizar que se adquieren las licencias digitales necesarias para cualquier contenido digital que Oracle utilizará para la prestación de los Servicios de ACS a petición suya. Esto incluirá, entre otros, las imágenes, los materiales y otro contenido que Oracle integrará en su sitio web.



22. Ser responsable de todas y cada una de las deficiencias o los retrasos atribuibles a sus recursos y/o a sus recursos de terceros, así como de cualquier impacto resultante para el plazo estimado, el esfuerzo dedicado y las tarifas asociadas por los servicios.
23. Facilitar a Oracle el acceso de usuario a sus sistemas que sea preciso para la prestación de los Servicios de ACS.
24. No deberá proporcionar acceso a Oracle a información personal.
25. Ser responsable de proporcionar cualquier notificación y obtener cualquier consentimiento requerido que resulten necesarios para la prestación de los Servicios de ACS, lo que incluye, entre otros, cualquier notificación y consentimiento requerido para el tratamiento o la transferencia de datos personales.
26. Ser responsable de eliminar el acceso de usuario a los recursos de ACS de sus sistemas una vez que Oracle se lo haya notificado. Oracle hará todo lo razonablemente posible para avisarle cuando un recurso de los Servicios de ACS deje de estar designado a trabajar en su cuenta.
27. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o a los entornos de desarrollo compartido en la medida en que sea necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios de ACS.
28. Ser responsable de gestionar, priorizar y comunicar los casos de Servicios de ACS.
29. Ser responsable de la activación del cambio en su organización y de las actividades de comunicación.
30. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retraso y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio permitido para la prestación de los Servicios de ACS.
31. Ser responsable de facilitar a Oracle cualquier requisito de privacidad y seguridad del tratamiento de datos que se estime necesario para cumplir con sus obligaciones normativas y legales aplicables.
32. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle. Dependiendo de cada caso, podrá solicitar que Oracle grabe las sesiones. Estas grabaciones requieren la aprobación previa de Oracle.
33. Ser responsable de todas y cada una de las deficiencias o los retrasos atribuibles a sus recursos, sus recursos de terceros inclusive, así como de cualquier impacto resultante para el plazo estimado, el esfuerzo dedicado y las tarifas asociadas por los servicios.
34. *[Solo para NetSuite ACS Optimize/ NetSuite ACS Architect]* Obtener el Soporte de NetSuite Premium con arreglo a un contrato independiente antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Optimize y ACS Architect bajo Su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dicho Soporte de NetSuite Premium durante la vigencia de los Servicios de ACS prestados en virtud de su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.

## **B. Asunciones del Proyecto**

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de ACS que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de ACS.
3. Toda la documentación, presentaciones y comunicaciones del proyecto son en inglés, o en cualquier otro idioma disponible que las partes acuerden por escrito.
4. Vd. no requiere que los consultores trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión, a menos que así se acuerde mutuamente por adelantado a fin de apoyar las actividades in situ.

5. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de ACS expuestos en la anterior Sección A (Descripción de los Servicios de ACS) será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
6. Todos los Servicios de ACS se prestarán en remoto; no obstante, si Vd. lo solicita, y a la entera discreción de Oracle, Oracle podrá aceptar realizar una visita o visitas in situ para prestar los Servicios de ACS durante el Periodo de Vigencia de Servicios Profesionales. Vd. acuerda hacerse cargo de cualesquiera gastos de viaje o gastos adicionales en los que Oracle incurra en relación con la prestación de cualquiera de los Servicios de ACS in situ.
7. Cuando los Servicios se lleven a cabo in situ en las instalaciones de un cliente en los EE. UU. y de acuerdo con la normativa del Ministerio de Trabajo estadounidense (20 CFR 655.734), Vd. autorizará a Oracle a publicar una Notificación en referencia a los empleados H-1B de Oracle en el lugar de trabajo antes de la llegada de estos.
8. Un mínimo de un recurso de Oracle se encargará de ofrecerle la coordinación, gestión y ejecución generales.
9. Oracle goza de discreción absoluta a la hora de determinar si el proyecto cumple los límites de tareas requeridos por ACS, incluida la cantidad de tiempo que tarda un recurso de ACS en completar un proyecto.
10. Los recursos de Oracle no están dedicados a ningún proyecto único y se emplean en muchos proyectos para distintos clientes; la asignación de recursos de Oracle queda a la entera discreción de Oracle.
11. Oracle no es responsable de ninguna configuración, actualización, desarrollo y/o prueba relativos a Aplicaciones de Terceros.
12. El acceso a su instancia de Oracle NetSuite solo se hará a través de las credenciales de inicio de sesión de Oracle asignadas de forma específica a un recurso de ACS.
13. *[Solo para NetSuite ACS Monitor]* Las horas de Servicios se prorratearán durante cualquier trimestre parcial.

## 5. Horas de ACS no utilizadas

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

# SERVICIOS EXTENDIDOS

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

6492 - NetSuite ACS Monitor Extended Service

6493 - NetSuite ACS Optimize Extended Service

6494 - NetSuite ACS Architect Extended Service

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

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

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

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

## 2. Otros Términos y Condiciones

Usted acuerda que todos los términos y condiciones establecidos en su Documento de Pedido/Presupuesto para los Servicios de ACS de NetSuite se aceptan por el presente para el Servicios Extendidos de ACS de NetSuite correspondiente como si se establecieran íntegramente en el presente documento, incluida la Sección D (Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto), la Sección E (Horas de ACS no Utilizadas) y la Sección F (Horas Extendidas).

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

# SERVICIOS DE ACS: SIN NUEVAS VENTAS O RENOVACIONES

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

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

6640 - NetSuite ACS Optimize 15

6258 - NetSuite ACS Architect 30

6639 - NetSuite ACS Monitor 30

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

## 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 A.2 siguiente, Oracle también llevará a cabo una Revisión de ACS inicial (tal y como se define anteriormente) de su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS y anualmente a continuación durante el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto. Ninguna Revisión de ACS superará las dieciséis (16) horas durante el Periodo de Revisión de ACS; sin embargo, Oracle determinará a su entera discreción el número de horas necesario para llevar a cabo cada Revisión de ACS.
- B. Servicios de Soporte de ACS Monitor.** Durante el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le ofrecerá la cantidad máxima de horas de Servicios de Soporte de ACS por trimestre (teniendo en cuenta que cada trimestre consta de 3 meses), tal y como se especifica en su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Monitor relacionados con sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite:
1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
    - a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    - b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
  2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
  3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  4. Ofrecer orientación sobre las actividades de importación de datos.
  5. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para su instancia de Oracle NetSuite.
  6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes:
    - a. Elaborar informes trimestrales de los KPI.
    - b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
  7. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    - a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
  8. Ofrecer mantenimiento de sitios web que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:

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

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. **Sus Obligaciones**

1. Obtener los Servicios Cloud de Oracle NetSuite antes del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor bajo su Documento de Pedido/Presupuesto y mantener dichos Servicios Cloud de Oracle NetSuite durante la vigencia de los Servicios de Soporte de ACS Monitor prestados en virtud de su bajo su Documento de Pedido/Presupuesto aplicable.
2. Facilitar a Oracle pleno acceso a los recursos de negocio, técnicos y funcionales pertinentes con los conocimientos y capacidades adecuados para apoyar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
3. Proporcionar las notificaciones y obtener los consentimientos requeridos para que Oracle pueda prestar los Servicios de Soporte de ACS Monitor.

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

## **B. Asunciones del Proyecto**

1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Monitor que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.
3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Monitor, incluida la Revisión de ACS, se prestarán de forma remota.
4. La Revisión de ACS de su instancia de Oracle NetSuite deberá realizarse dentro del primer mes natural del inicio de los Servicios de Soporte de ACS Monitor.

5. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Monitor son en inglés.
6. Vd. no requiere que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
7. Los servicios de reparación que se identifican en la Sección A.2.a (bajo “Servicios de Soporte de ACS Monitor”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
8. Los Servicios de Soporte de ACS Monitor descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite si busca “navegadores compatibles” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Monitor en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
9. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
10. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS Monitor expuestos en la anterior Sección A (Descripción de los Servicios de Soporte de ACS Monitor) será por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
11. Las horas de Servicio se prorratearán durante cualquier trimestre parcial.

### 3. Servicios de Soporte no Utilizados

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

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

### 4. Horas Extendidas

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

### 5. Principal Punto de Contacto

Vd. acuerda designar un (1) contacto principal y un (1) contacto secundario, que trabajarán junto con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios de Soporte de ACS Monitor. Los contactos designados



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

## 6640 - NetSuite ACS Optimize 15

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

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

- A. Revisión de ACS.** Además de las horas de Servicio especificadas en su Documento de Pedido/Presupuesto para prestar los Servicios de Soporte de ACS Optimize tal y como se establece en la Sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Optimize) justo a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS inicial de sus instancias de Oracle NetSuite en un plazo de tres meses desde la fecha de firma de su Documento de Pedido/Presupuesto y posteriormente una vez al año durante el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, y la determinación del número de horas necesario para realizar cada Revisión de ACS deberá establecerse a la exclusiva discreción de Oracle, pero en ningún caso deberá exceder de veinticinco (25) horas adicionales al mes durante el Periodo de Revisión de ACS.
- B. Servicios de Soporte de ACS Optimize.** Durante el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, Oracle le proporcionará la cantidad máxima de horas de Servicios de Soporte de ACS al mes especificada en su Documento de Pedido/Presupuesto para cualquiera de los siguientes Servicios de Soporte de ACS Optimize relacionados con sus Servicios Cloud de Oracle NetSuite:
1. Solucionar los problemas que haya encontrado con respecto a lo siguiente:
    - a. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    - b. Punto de Venta y Sitios Web de Oracle NetSuite Ecommerce.
  2. Ofrecer orientación sobre las actividades de desarrollo.
  3. Ofrecer orientación sobre la configuración y el uso de aplicaciones.
  4. Ofrecer asistencia con el soporte de gestión de versiones que consista en cualquiera de los siguientes:
    - a. Informar sobre las próximas versiones y los posibles impactos para su instancia de Oracle Cloud.
    - b. Orientar sobre las funciones adicionales que Vd. podría aprovechar.
    - c. Realizar pruebas de rendimiento, escalabilidad y regresión de su instancia de Oracle Cloud frente a la versión objetivo.
  5. Ofrecer orientación y ejecución en materia de rendimiento y escalabilidad que consista en asistencia con cualquiera de los siguientes:
    - a. Elaborar informes trimestrales de los KPI.
    - b. Recomendar cambios en áreas de rendimiento o escalabilidad.
    - c. Gestionar, mantener y modificar su instancia de Oracle NetSuite para respaldar las actividades de desarrollo, integración, importación de datos, pruebas y versiones.
  6. Ofrecer orientación y ejecución en materia de optimización y mantenimiento que consista en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    - a. Realizar cambios en sus flujos de procesos de negocio.
    - b. Flujos de trabajo, scripts e integraciones de Oracle NetSuite SuiteCloud.
    - c. Actividades de importación de datos.
  7. Proporcionar orientación sobre arquitecturas de plataformas y sistemas que puedan consistir en la asistencia con cualquiera de los siguientes:
    - a. Definir la función de Oracle NetSuite en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
    - b. Trabajar con Vd. para ayudarlo a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.

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

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

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. Sus Obligaciones

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

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

## **B. Asunciones del Proyecto**

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

## **3. Gastos**

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

#### **4. Servicios de Soporte no Utilizados**

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

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

#### **5. Horas Extendidas**

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

#### **6. Principal Punto de Contacto**

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

## 6258 - NetSuite ACS Architect 30

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

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

**A. Revisión de ACS.** Además de las horas de Servicio especificadas en su Documento de Pedido/Presupuesto para prestar los Servicios de Soporte de ACS Architect tal y como se establece en la Sección A.2 (Servicios de Soporte de ACS Architect) justo a continuación, Oracle llevará a cabo una Revisión de ACS de su instancia de Oracle NetSuite dentro del Periodo de Revisión de ACS al inicio del Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto y posteriormente una vez al año durante el Periodo de Vigencia de su Documento de Pedido/Presupuesto, y la determinación del número de horas necesario para realizar cada Revisión de ACS deberá establecerse a la exclusiva discreción de Oracle, pero en ningún caso deberá exceder de cincuenta (50) horas adicionales al mes durante el Periodo de Revisión de ACS.

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

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

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

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



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

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

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. Sus Obligaciones

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

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

## **B. Asunciones del Proyecto**

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

denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Architect en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará a Vd. tan pronto como sea posible de dicha decisión.

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

### **3. Gastos**

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

### **4. Servicios de Soporte no Utilizados**

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

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

### **5. Horas Extendidas**

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

### **6. Principal Punto de Contacto**

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

# SERVICIOS DE SOPORTE A LOS SOCIOS COMERCIALES (O PARTNERS)

## 6259 - NetSuite Advanced Partner Support

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

### 1. Descripción de los Servicios de Soporte

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

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

2. Actualizaciones de instancias de sitios web.
  3. Scripting de tiendas web.
  4. Páginas de aterrizaje u otras páginas, plantillas o diseños nuevos.
  5. Proporcionar ayuda relacionada con el rendimiento.
  6. Revisiones de SEO.
- I. Si se adquiere más de una (1) unidad de APS, se asignará un gestor de compromiso de socios comerciales (o partners) de Oracle (el "Gestor de Compromiso") que proporcionará la coordinación y gestión general de los Servicios de Soporte establecidos en esta Sección A; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte indicado anteriormente supera una duración estimada (según lo determine Oracle a su entera discreción) de quince (15) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de lo establecido en su Documento de Pedido/Presupuesto.

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. Sus Obligaciones

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

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

#### **B. Asunciones del Proyecto**

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

### **3. Servicios de Soporte no Utilizados**

Deberá utilizar el número máximo de horas de Servicio permitido establecido en su Documento de Pedido/Presupuesto (incluidas las horas de Servicios Extendidos) dentro del plazo especificado en su

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

#### 4. Horas Extendidas

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

#### 5. Principal Punto de Contacto

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

## OFERTAS DE ACS RETIRADAS

### NetSuite ACS Platform

#### 1. Descripción de los Servicios de Soporte

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

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

6. Actividades de importación de datos.
- E. Ofrecer orientación sobre arquitectura de plataformas y sistemas con cualquiera de los siguientes:
  1. Definir la función de Oracle en un entorno de soluciones empresariales de varios distribuidores, incluidas la gestión de datos principal y la arquitectura de transacción de datos.
  2. Trabajar con Vd. para ayudarle a identificar los posibles impactos de las versiones de productos de Servicios Cloud de Oracle NetSuite.
  3. Ofrecer estrategias para mantener y gestionar las actividades de desarrollo, pruebas y versiones.
  4. Realizar migraciones entre las instancias de desarrollo, pruebas y producción.
- F. Asignar un equipo de soporte designado para ofrecer coordinación y gestión general de los casos relacionados con soporte que Vd. haya enviado para cualquier Servicio Cloud de Oracle NetSuite.
- G. Oracle asignará un equipo de plataforma y un gestor de éxito de la plataforma designados de Oracle que ofrecerán la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes recibidas de Vd. de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS establecidos anteriormente; sin embargo, si una solicitud individual que Vd. haga de cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS establecidos anteriormente supera una duración estimada (que determine Oracle a su entera discreción) de ochenta (80) horas de Servicio, dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de su Pedido.

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. Sus Obligaciones

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



10. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
  11. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por mes permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
  12. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS.
  13. Cumplir con los términos de acceso y uso de servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
- B. Asunciones del Proyecto
1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
  2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS.
  3. Todos los Servicios de Soporte de ACS se prestan de forma remota.
  4. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS son en inglés.
  5. Vd. no requiere que los consultores de Oracle trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
  6. Los Servicios de Soporte de ACS descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia del Servicio Cloud de Oracle NetSuite si busca “navegadores compatibles” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
  7. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador se aplicará únicamente a las tablets comerciales más populares actualmente (iOS y Android) que utilicen tamaños de pantalla estándar.
  8. Su principal forma de comunicación con Oracle aparte de las reuniones descritas como parte de los Servicios de Soporte de ACS expuestos en la anterior Sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.
  9. Si el último trimestre del Periodo de Vigencia de su Pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

### 3. Servicios de Soporte no Utilizados

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

4. **Horas Extendidas**

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

5. **Principal Punto de Contacto**

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

## NetSuite ACS Advise

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

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

### 1. Descripción de los Servicios de Soporte

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

- 3) Starter Services Cloud Service.
- 4) Social Impact Starter Cloud Service.
- b. Las horas de Servicios de Soporte a la Incorporación de NetSuite deben consumirse dentro de los doce (12) meses posteriores a la compra de los siguientes Servicios Cloud de Oracle NetSuite, pero en ningún caso después del vencimiento del Periodo de Vigencia de su Pedido:
  - i. Oracle NetSuite Planning and Budgeting.
  - ii. Oracle NetSuite SuiteSuccess for Commerce.
9. Oracle ofrecerá la coordinación y gestión general, así como la ejecución, de los recursos de Oracle relacionados con las solicitudes que se reciban de Vd. para cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise establecidos anteriormente; sin embargo, si cualquier solicitud individual que se reciba de Vd. para cualquier Servicio de Soporte de ACS Advise indicado anteriormente supera una duración estimada de quince (15) horas de Servicio (según lo determine Oracle a su entera discreción), dicha solicitud individual no se considerará apta para su prestación por parte de Oracle en virtud de su Pedido.

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. Sus Obligaciones

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

9. No grabar ni registrar la prestación que Oracle hace de los Servicios de Soporte de ACS, los recursos de Oracle ni ningún material de Oracle.
  10. Emplear los esfuerzos comercialmente razonables para asistir a todas las reuniones programadas. La cancelación repetida de reuniones puede provocar retrasos y un uso no eficiente del número máximo de horas de Servicio por trimestre permitido para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
  11. Proporcionar a Oracle el acceso de usuario dedicado a sus sistemas necesario para la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
  12. Cumplir con los términos de acceso y uso de los servicios de terceros requeridos, incluido, pero sin limitarse a él, el pago de cualquier tarifa asociada al uso por su parte de dichos servicios de terceros.
  13. Proporcionar, si fuera necesario, una cuenta de Google Analytics y dar a Oracle acceso autorizado a su cuenta de Google Analytics para facilitar la recopilación de los datos del sitio web, así como habilitar a Oracle el acceso a su cuenta de Google Analytics, si fuera necesario, mediante el uso de una API de terceros que se acuerde con Oracle.
  14. Proporcionar todas las imágenes (para incluir ítems de productos, ítems de envío, ítems de información y categorías), materiales u otro contenido que Oracle integrará en su sitio web como parte de los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente y obtener todas las licencias necesarias para dichas imágenes, materiales y contenido.
- B. Asunciones del Proyecto
1. Oracle determinará a su entera discreción si cualquiera de los Servicios de Soporte de ACS Advise que impliquen la configuración, el desarrollo y/o las pruebas deberá realizarse en un entorno aislado/de desarrollo antes de aplicarse a una instancia de producción.
  2. Oracle se reserva el derecho de oponerse y rechazar una Service Request si cree, a su exclusivo criterio, que la consecución de dicha Service Request puede ocasionar resultados potencialmente desfavorables para su sistema o si la Service Request está fuera del ámbito de los Servicios de Soporte de ACS Advise.
  3. Todos los Servicios de Soporte de ACS Advise se prestarán de forma remota.
  4. Todas las comunicaciones de los Servicios de Soporte de ACS Advise son en inglés.
  5. No se requerirá que los consultores de Oracle NetSuite trabajen fuera del horario laboral estándar local del país en cuestión.
  6. Los servicios de reparación que se identifican en la Sección A.2.a (bajo “Servicios de Soporte de ACS Advise”) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
  7. Los Servicios de Soporte de ACS Advise descritos anteriormente estarán limitados a los navegadores compatibles. La lista actualizada publicada de navegadores compatibles de Oracle se puede encontrar en SuiteAnswers dentro de su instancia de Oracle NetSuite si busca “navegadores compatibles” en la herramienta de búsqueda y hace clic en el documento resultante. Independientemente de lo anterior, Oracle podrá, a su única discreción, cancelar el soporte o denegar la prestación de los Servicios de Soporte de ACS Advise en cualquier navegador web o sistema operativo de dispositivo móvil compatible que considere vulnerable o que, por otro motivo, considere que carece de la seguridad adecuada, y le informará lo antes posible de dicha decisión.
  8. Oracle utilizará técnicas de diseño innovadoras para sitios web móviles. El diseño innovador 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 de Soporte de ACS Advise expuestos en la anterior Sección A (Descripción de los Servicios de Soporte) se realizará por correo electrónico y a través de la herramienta de gestión de casos de Oracle NetSuite.

10. Si el último trimestre del Periodo de Vigencia de su Pedido es inferior a tres (3) meses, Oracle prorrateará las horas de Servicio trimestrales del último trimestre.

### **3. Servicios de Soporte no Utilizados**

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

### **4. Horas Extendidas**

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

### **5. Principal Punto de Contacto**

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

## NetSuite Advanced Partner Support

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

### 1. Descripción de los Servicios de Soporte

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

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

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

## 2. Sus Obligaciones y Asunciones del Proyecto

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

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

### A. Sus Obligaciones

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



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

#### B. Asunciones del Proyecto

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

### 3. Servicios de Soporte no Utilizados

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

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

### 4. Horas Extendidas

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

### 5. Principal Punto de Contacto

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