
POLÍTICA DE SUPPORTO A CLIENTES E ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

ÍNDICE

1.0 TRABALHO COM O SUPORTE AO CLIENTE

2.0 BENEFÍCIOS

3.0 SERVIÇOS TÉCNICOS E DE CONSULTORIA

4.0 POLÍTICA DE SUPORTE A VERSÕES

5.0 TERMOS E CONDIÇÕES

POLÍTICA DE SUPORTE A CLIENTES E ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

Bem-vindos à Organização de Suporte ao Cliente (CSO) da Manhattan Associates. Manter-se atualizado sobre o Suporte ao Cliente e Atualizações de Software e com uma versão com suporte do produto licenciado fornece acesso a vários benefícios e serviços, incluindo atualizações/aprimoramentos de versão de software, suporte gratuito por telefone/e-mail 24h/dia, resolução de defeitos de atualização, documentação gratuita do produto, uma visita anual ao local, descontos nas aulas de treinamento, atualizações para conformidade de varejo, um consultor de suporte e muito mais.

Neste documento, você encontra todas as informações necessárias para trabalhar com o CSO—informações de contato, processo de gerenciamento de casos, serviços técnicos e de consultoria disponíveis, a política de suporte à versão e outras informações importantes que ajudam a otimizar o desempenho do supply chain, estoque e soluções omnichannel.

1.0 TRABALHO COM O SUPORTE AO CLIENTE

1.1 INFORMAÇÕES DE CONTATO

Os representantes do suporte ao cliente da Manhattan estão disponíveis para ajudar você 24 horas por dia, os 7 dias da semana, os 365 dias do ano. Relate todos os problemas ao representante de suporte ao cliente apropriado, seguindo as diretrizes abaixo.

EXTRANET PARA CLIENTES (MA GATEWAY)

<https://magateway.force.com/community/login>

(PROBLEMAS RELACIONADOS A PARADAS DO SISTEMA E INTERRUPÇÕES DO TRABALHO DEVEM SER REPORTADOS AO CALL CENTER 24/7)

Solicitações de suporte, serviços, software, documentação de produtos, taxas de transporte ou chaves de licença podem ser enviadas pela Extranet para clientes.

SUPORTE VIA E-MAIL E MENSAGEM INSTANTÂNEA

(PROBLEMAS RELACIONADOS A PARADAS DO SISTEMA E INTERRUPÇÕES DO TRABALHO DEVEM SER REPORTADOS AO CALL CENTER 24/7)

Américas do Norte e do Sul e Ásia
Austrália
Europa, Oriente Médio e África
China e Sudeste Asiático

callcenter@manh.com
aucustomersupport@manh.com
emeacustomersupport@manh.com
asiacustomersupport@manh.com

SUPORTE POR TELEFONE

EUA e Canadá (ligação gratuita)	877 756 7435
México (ligação gratuita)	001 877 756 7435
Américas do Norte e do Sul e Ásia	404 965 4025
Austrália	+61 1300787050
Nova Zelândia (ligação gratuita, dentro da Nova Zelândia)	0800 802 590
Europa (escritório do Reino Unido), Oriente Médio e África	+44 (0) 1189 228200
Europa (escritório dos Países Baixos)	+31 30 214 3400
França	+33 800 881 643
China (ligação gratuita, dentro da China)	800 988 0885
China (ligação de fora da China)	+86 21 33080258
Cingapura	+65 21 63063636

A ORGANIZAÇÃO DE SUPORTE AO CLIENTE DA MANHATTAN ESTÁ DISPONÍVEL PARA:

- Resolver rapidamente problemas críticos 24 horas por dia, todos os dias, independentemente da região geográfica.
- Fornecer especialistas em supply chain para ajudar na otimização contínua das suas soluções Manhattan do planejamento à execução.
- Apoiar as implementações de instalações, implementação de atualizações e fornecer assistência às suas iniciativas de transformação estratégica.
- Fornecer conhecimento técnico para monitorar e administrar suas soluções Manhattan.

1.2 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CASO

A Manhattan Associates está empenhada em fornecer serviços de maneira rápida e eficiente. O representante de suporte ao cliente geralmente segue os procedimentos descritos abaixo:

- **ATRIBUIR UM NÚMERO DE CASO.** Quando você inicia um caso, o representante atribui um número a ele.
- **CLASSIFICAR O TIPO DE CASO.** Os casos são classificados inicialmente como suporte ou serviço. Os casos de suporte são categorizados ainda como um incidente ou um problema.
 - › **CASO DE INCIDENTE.** Usado para registrar a ocorrência de um problema. Um incidente aberto significa que há um evento em andamento que requer resolução (solução alternativa ou permanente). Um caso de incidente é encerrado quando a ocorrência do evento é tratada.
 - › **CASO DE PROBLEMA.** Usado para acompanhar a análise da causa raiz e a resolução permanente de um problema conhecido.
- **DETERMINAR O NÍVEL DE GRAVIDADE DO CASO.** O representante do suporte ao cliente trabalha com você para determinar a gravidade do caso, principalmente com base no impacto nos negócios. Consulte a tabela no final deste documento para obter definições de gravidade.
- **ATRIBUIR RECURSO(S).**
- **INTENSIFICAR A ATENÇÃO AO CASO.** Consulte a tabela no final deste documento.

1.3 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Você precisa seguir várias etapas para nos ajudar a acelerar o processo de resolução de problemas. São elas:

- **MANTER UMA ESTRUTURA DE SUPORTE DE NÍVEL 1 E 2.** Para minimizar o impacto nas operações e garantir que os problemas sejam tratados com eficiência, você precisa fornecer um serviço de assistência interno e centralizado que sirva como suporte de primeiro nível. Todos os assuntos de suporte passarão por esse serviço de assistência interno. É o serviço de assistência que vai contatar os especialistas de suporte de nível 2 para triagem e pesquisa iniciais, eles que podem fornecer à Manhattan Associates informações necessárias tais como o impacto sobre os negócios, as etapas reproduzíveis e dados e logs relevantes. Os serviços necessários para auxiliar, tanto na coleta de informações básicas quanto para o suporte de nível 1 e 2 não são cobertos por esta política. O programa Premier Support da Manhattan, descrito na seção 3.2, é um programa disponível para aumentar sua estrutura de suporte com profissionais experientes da Manhattan.

ESTRUTURA TÍPICA DE SUPORTE À PRODUÇÃO

USUÁRIOS DE NEGÓCIOS	
– Reúnem detalhes relevantes sobre incidentes	– comunicação da prioridade e do impacto sobre os negócios
– Relatório rápido de incidentes	– participação em testes de aceitação do usuário
NÍVEL 1	
– Registram incidentes com detalhes relevantes	– abordam problemas de baixa complexidade
– Envolvem o suporte L2/L3 apropriado	– atualizam o sistema de acompanhamento de incidentes
NÍVEL 2	
– Triagem/correção de incidentes	– coordenação de versões e alterações
– Gerenciamento de problemas	– suporte de teste de QA/UAT e manutenção de scripts
– Criação de item na base de conhecimento	– operação e orientação comercial
– Ajuste de configuração e manutenção de relatórios	– monitoramento funcional proativo

- **ESTABELECEER ACESSO CONTÍNUO AO SISTEMA.** Para resolver problemas difíceis de diagnosticar, os representantes de suporte ao cliente da Manhattan Associates precisam ter acesso ao seu ambiente de software. A velocidade com que podemos resolver problemas está diretamente relacionada à capacidade de exibir o comportamento do sistema e/ou acessar logs; portanto, é altamente recomendável que você tome providências para permitir a conectividade com seus ambientes de teste e/ou produção com acesso somente de leitura. Você deve garantir que todas as informações de identificação pessoal às quais a Manhattan possa ter acesso sejam minimizadas e que o acesso ou a transferência de dados confidenciais, ou de identificação pessoal para a Manhattan, esteja sujeito a consentimento prévio ou por um contrato por escrito, de acordo com os regulamentos aplicáveis. O método preferido de conectividade da Manhattan Associates para fins de suporte ao cliente é a VPN LAN-a-LAN, devido à ótima flexibilidade em design e segurança. A Manhattan Associates não permite que as tecnologias VPN cliente-servidor se originem de seu ambiente corporativo, como IPSEC ou SSL.
- **EXECUTAR A ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA.** Problemas com o produto em garantia podem resultar de fatores externos. Por esse motivo, você deve executar a administração rotineiramente necessária do sistema; incluindo, por exemplo, backup de computadores e bancos de dados, atualização da proteção contra vírus, aplicação de patches do sistema operacional e/ou eliminação de dados do histórico de transações. Os serviços prestados no auxílio a resolução de um problema causado pela falta de administração do sistema não são cobertos por esta política. O programa Managed Services de Manhattan, descrito na seção 3.2, é um serviço de assinatura disponível para fornecer a administração completa do sistema de aplicativos da Manhattan.
- **CONFIGURAR UM AMBIENTE DE TESTE.** Dada a natureza crítica do nosso software, solicitamos que você forneça um ambiente separado para testar novas funcionalidades, correções de programas e modificações/extensões. Os dados nesse ambiente devem ser mantidos sincronizados com a produção, na medida do razoável, para garantir a validade dos testes.

2.0 BENEFÍCIOS

Os seguintes benefícios e serviços estão disponíveis para clientes que estão atualizados no Suporte ao Cliente e Atualizações de Software ou outro contrato de manutenção.

2.1 ATUALIZAÇÕES/MELHORIAS DE VERSÕES DE SOFTWARE

Você tem direito a todas as atualizações/melhorias da versão ou do pacote de serviços mais recente dos aplicativos de software licenciados do contrato de licença de software, sem taxas adicionais. Quaisquer serviços de consultoria/programação associados à implementação, solicitados pelo cliente para instalar atualizações, são cobertos por uma Declaração de Trabalho separada.

2.2 SUPORTE GRATUITO A PRODUTOS LICENCIADOS

Receba suporte gratuito por telefone/e-mail para todos os problemas diretamente relacionados às versões com suporte dos produtos licenciados.

2.3 RESOLUÇÃO DE DEFEITOS REFERENTES A EXTENSÕES

Este suporte se aplica a modificações, interfaces ou extensões (“Extensões”) relacionadas a versões compatíveis com produtos licenciados, criadas, programadas, testadas e entregues pela Manhattan Associates de acordo com uma especificação detalhada correspondente do projeto, conforme acordado e assinado pela Manhattan e pelo cliente. A especificação de design mais recente, acordada e assinada, substitui todas as especificações anteriores para os fins deste suporte. Esse suporte à extensão entra em vigor após a aceitação mútua e o primeiro uso comercial da extensão. As atualizações de extensões para novos lançamentos são cobertas por uma Declaração de Trabalho separada. A ação corretiva exclusiva do cliente e toda a responsabilidade da Manhattan relativas a defeitos nas extensões devem ser a correção de tais defeitos nas extensões.

2.4 DOCUMENTAÇÃO GRATUITA DO PRODUTO

A documentação do sistema (Gerenciador Avançado de Informações da Manhattan) para os produtos licenciados é fornecida sem custo.

2.5 VISITA GRATUITA ANUAL AO LOCAL

Os clientes têm direito a uma visita de um consultor de suporte ao cliente em um de seus locais pelo menos uma vez durante o período de assinatura. Os clientes geralmente usam esse tempo de consultoria gratuito (8 horas) para realizar auditorias de eficiência do sistema, realizar treinamento ou discutir requisitos de negócios futuros. As despesas diretas do consultor não são cobertas por esta política.

2.6 ACESSO À EXTRANET PARA CLIENTES

O MA Gateway fornece acesso a informações detalhadas do software Manhattan Associates e a permite enviar, atualizar e revisar seus casos de implementação e suporte; bem como solicitar downloads de produtos, chaves de licença e taxas de transporte. Você também pode atualizar suas informações de contato, revisar as notificações de entrega de software e baixar arquivos específicos de clientes/produtos. Além disso, você poderá revisar projetos, tendências de casos e faturas pendentes.

2.7 DESCONTO EM CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Todos os treinamentos abertos agendados da Manhattan Associates estão disponíveis com 10% de desconto sobre o valor que estiver sendo praticado no momento.

2.8 ATUALIZAÇÕES DE CONFORMIDADE DO VAREJO

A Manhattan Associates está empenhada em fornecer uma solução que facilita a nossos produtos de software atender às diretrizes de conformidade do fornecedor de varejo. As atualizações são disponibilizadas para as versões dos produtos licenciados atualmente com suporte, se um cliente enviar para qualquer um dos seguintes:

- Os 100 principais varejistas dos EUA * publicados recentemente, conforme listado no site da NRF Stores Magazine, www.stores.org (varejistas).
- Outros varejistas dos EUA que tenham instalado ou utilizem ativamente uma versão compatível com o suporte do aplicativo Manhattan Warehouse Management (WM) ou Extended Enterprise Management (EEM) e que estejam atualizados no CSSE.

* Não se aplica a varejistas que anteriormente, mas não atualmente, estavam presentes na lista dos 100 principais varejistas dos EUA.

2.9 ESTIMATIVAS FORNECIDAS PARA PROJETOS OU MODIFICAÇÕES SIMPLES

O tempo empregado em estimativas gerais é gratuito. O tempo necessário para especificações funcionais, projeto detalhado ou revisão técnica é cobrado de acordo com as taxas vigentes da Manhattan Associates. São estimativas não vinculantes que são atualizadas, se necessário, assim que o projeto for concluído.

2.10 GESTÃO DE CONTAS

Um gestor de contas está disponível para trabalhar com você para compreender e apoiar os requisitos de negócios, objetivos e planos de desenvolvimento estratégico.

2.11 CONSULTOR DE SUPORTE

Após a implementação do produto licenciado e a transição para a equipe de assistência do cliente, um consultor técnico é designado para sua organização. Esse consultor se familiariza com o seu fluxo de processos e com extensões do cliente para que possamos fornecer um suporte mais eficaz.

2.12 RECEBA SERVIÇOS A TAXAS POR HORA, DE FATURAMENTO VIGENTES, SEM COBRANÇA ADICIONAL

2.13 RECEBA TAXAS DE TRANSPORTE A CUSTOS VIGENTES, SEM COBRANÇA ADICIONAL

3.0 SERVIÇOS TÉCNICOS E DE CONSULTORIA

3.1 SERVIÇOS TÉCNICOS E DE CONSULTORIA

Além dos benefícios mencionados acima, a Manhattan Associates se compromete em fornecer aos nossos clientes acesso a assistência técnica e de consultoria adicionais para auxiliar em mudanças nos requisitos de negócios, após a implementação inicial. A Manhattan oferece os seguintes serviços, cobrados à parte:

- Configuração de funcionalidades adicionais
- Criação, desenvolvimento, teste e implantação de extensões ao software existente.
- Desenvolvimento e realização de treinamento específico do cliente
- Fornecimento de serviços no local
- Fornecimento de plantão de suporte durante projetos especiais ou eventos específicos
- Fornecimento de serviços de gerenciamento de projetos
- Implementação de atualizações de software
- Suporte a implantação de novas instalações
- Envolvimento em revisão de operações
 - › Avaliação no local das operações do supply chain
 - › Recomendação de ajustes na configuração para atender às mudanças nos requisitos operacionais
- Manhattan SureCheck™
 - › Auditoria de ambiente técnico
 - › Auditoria de infraestrutura técnica
 - › Auditoria de processos de administração do sistema
- Serviços de requisitos de transportadora de encomendas
 - › Etiquetagem e documentação de alterações
 - › Atualizações de cotações e de roteiro

3.2 MANHATTAN PREMIER SUPPORT & MANAGED SERVICES PROGRAMS

A Manhattan Associates oferece os seguintes programas para clientes interessados em utilizar o conhecimento da Manhattan para usar o Premier Support e/ou Managed Services. Esses programas são personalizados para atender às mais diversas necessidades de cada cliente e podem incluir suporte dedicado 24 horas por dia, os 7 dias da semana. Observe que esses serviços também estão disponíveis ad hoc com taxas de serviço padrão.

PREMIER SUPPORT

- Triagem/correção de incidentes e gestão de problemas
- Ajuste de configuração e manutenção de relatórios
- Gerenciamento de liberações e mudanças
- Suporte de teste de QA/UAT
- Manutenção de scripts de teste
- Orientação a operações de negócios
- Criação de item na base de conhecimento
- Monitoramento funcional proativo

MANAGED SERVICES

- Administração e monitoramento da saúde das bases de dados
- Administração e monitoramento da saúde dos aplicativos
- Implantações e acompanhamento de códigos de produto
- Suporte a incidentes de produção
- Menor gerenciamento do ambiente de ciclo de vida
- Criação e tratamento de alertas de aplicativos e sistemas
- Hospedagem de aplicativos da Manhattan

4.0 POLÍTICA DE SUPORTE A VERSÕES

4.1 SUPORTE A PRODUTOS DA MANHATTAN

Manter-se atualizado com o software da Manhattan Associates garante que sua organização maximize o retorno sobre o investimento. Todos os produtos lançados pela Manhattan Associates contam com suporte total por um período de 60 meses após a data de lançamento geral da versão. O suporte refere-se a problemas reproduzíveis relacionados à funcionalidade no uso da produção e atualizações são fornecidas no nível mais recente do pacote de serviços. Ao final do período de suporte, a Manhattan Associates continua a prestar serviços de manutenção a versões do produto e é cobrado à parte. A Manhattan Associates reserva-se o direito de interromper o serviço de uma linha de produtos três anos após a descontinuidade oficial do produto.

4.2 SUPORTE A SOFTWARE DE TERCEIROS

A Manhattan oferece suporte a produtos executados em sistemas operacionais, bancos de dados e versões de software de terceiros certificados e com suporte, conforme descrito na documentação do sistema. Qualquer trabalho relacionado a teste, implementação ou desenvolvimento de software necessário para sistemas operacionais, bancos de dados ou versões de software mais recentes ou diferentes, é coberto por uma Declaração de trabalho separada.

4.3 SUPORTE A SISTEMA OPERACIONAL MÓVEL

Para aplicativos de dispositivos móveis, a Manhattan oferece suporte a produtos executados em sistemas operacionais móveis certificados e com suporte, conforme descrito na documentação do sistema. Para versões com suporte, a Manhattan também fornece atualizações de software para problemas identificados durante o teste do cliente, ou para versões mais recentes do sistema operacional de dispositivos móveis. Qualquer trabalho relacionado ao teste e implementação de uma versão mais recente ou diferente de um sistema operacional móvel é coberto por uma Declaração de trabalho separada. Além disso, é necessário um teste da Manhattan ao atualizar o sistema operacional móvel para instalações nas quais existem extensões; cujo escopo depende das extensões e das alterações na versão principal. A implantação de versões maiores e menores da produção deve ser controlada para garantir que apenas atualizações completamente testadas sejam promovidas para um ambiente de produção.

5.0 TERMOS E CONDIÇÕES

5.1

A Política de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software deve ser lida em conjunto com o contrato de licença de software e o contrato de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software da Manhattan.

5.2

Para obter os benefícios da Política de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software da Manhattan Associates, o cliente deve assinar um contrato de suporte e atualizações de software ou outro contrato de manutenção e pagar as taxas aplicáveis para que o serviço possa começar. Essas taxas anuais são baseadas nas taxas de licença de software aplicáveis vigentes no momento para os produtos relevantes.

5.3

A Manhattan Associates se reserva o direito de alterar as taxas de sua Política de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software ou de outro contrato de manutenção sem aviso prévio.

5.4

A fatura anual de renovação é normalmente enviada ao cliente 60 dias antes do vencimento do contrato anual. O pagamento imediato desta fatura garante uma cobertura ininterrupta.

5.5

O cancelamento, a rescisão, o não pagamento das taxas aplicáveis ou a não renovação do Contrato de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software ou de outro contrato de manutenção, resultará no cancelamento do acesso a todo suporte, serviços e quaisquer atualizações e liberações de versões do software, passadas, atuais ou futuras. A Manhattan Associates também removerá qualquer informação específica de cliente dos seus sistemas internos de gerenciamento de código e da base de conhecimento. Por até cinco (5) anos após o término da assinatura das atualizações de software, ela pode ser restabelecida pagando à Manhattan Associates uma taxa de reintegração igual a 150% (cento e cinquenta por cento) das taxas não pagas, que seriam devidas se a cobertura não tivesse sido prescrita. Após os cinco anos, o software deve ser licenciado de acordo com os termos e condições de licenciamento atuais da Manhattan Associates. Qualquer cliente que buscar suporte deverá primeiro assinar um contrato de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software. A Manhattan se reserva o direito de se recusar a dar o suporte ou serviços, a menos e até que o cliente seja restabelecido. Se a Manhattan, a seu exclusivo critério, oferecer serviços limitados a um cliente que não atendeu aos requisitos listados acima, esses serviços deverão ser prestados no estado em que se encontram, sem garantia expressa ou implícita. Os clientes deverão pagar as tarifas vigentes por hora, não descontadas, juntamente com quaisquer custos associados à execução de tais serviços e reconhecem que Manhattan pode interromper os serviços a qualquer momento sem aviso prévio. Em nenhum caso, quaisquer valores pagos por esses serviços serão creditados para alguma eventual assinatura de manutenção futura.

5.6

Às vezes, a Manhattan Associates pode executar ferramentas de diagnóstico, com acesso somente de leitura, no ambiente do cliente do software licenciado, para prestar assistência às atividades de suporte.

5.7

A Manhattan Associates se reserva o direito de, periodicamente, auditar as condições e a utilização do software licenciado.

5.8

A Manhattan Associates geralmente ajuda com problemas que afetam o uso do produto por nosso cliente, incluindo hardware e software de terceiros. No entanto, a Política de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software se aplica somente ao(s) produto(s) licenciado(s), conforme definido no contrato de licença de software com o cliente. Software(s) de terceiros incorporado(s) nos Produtos Licenciados e, portanto, sublicenciado(s) pela Manhattan Associates é/serão considerado(s) Produto(s) Licenciado(s) e coberto(s) por esta Política, desde que o cliente esteja em dia com todas as taxas. O hardware e outros produtos de software de terceiros, como sistemas operacionais e softwares de banco de dados, não são cobertos por esta Política; no entanto, a Manhattan repassa quaisquer garantias dos fabricantes a esses produtos dos quais a Manhattan recebeu o direito de fazê-lo.

5.9

Para obter informações adicionais sobre a Política de Suporte a Clientes e Atualizações de Software da Manhattan Associates e o *Contrato de estrutura tecnológica*, entre em contato com o Suporte ao cliente.

5.10

Esta política abrange todos os produtos atualmente assinados no contrato de Suporte ao Cliente e Atualizações de Software ou outro contrato de manutenção. As assinaturas são oferecidas apenas para o(s) produto(s) licenciado(s) e um cliente não pode optar por excluir nenhum produto licenciado ou site(s) designado(s), das assinaturas durante o período de vigência.

5.11

A Manhattan Associates tem o prazer de fornecer a seus clientes atualizações de conformidade de varejo, de acordo com o seguinte:

- Conforme descrito aqui, uma Diretriz é uma nova diretriz de conformidade por escrito disponível publicamente aplicável a todos os fornecedores varejistas, relacionada a um ou mais dos seguintes itens: (i) etiquetas de remessa, (ii) etiquetas de conteúdo e/ou (iii) Padrões GS1 para Conhecimento de embarque.
- As atualizações são aplicáveis apenas aos clientes que executam ativamente uma versão com suporte do WM ou EEM, estão regulares no Suporte ao cliente e Atualizações de software, em conformidade com o contrato de licença de software do cliente; e usam o hardware compatível, conforme definido pela Manhattan, para a versão do software do cliente.
- Um cliente deve notificar, em até 30 dias após o recebimento de uma Diretriz, fornecendo à Manhattan uma notificação por escrito, por meio de uma Solicitação de Conformidade, juntamente com uma cópia da Diretriz por escrito. A Manhattan fornecerá uma solução para atender à Diretriz em até de 90 dias após o recebimento da Solicitação de Conformidade e da Diretriz.
- O cliente recebe a solução requisitada para atender à diretriz, testada gratuitamente para o sistema básico. Quaisquer serviços de implementação associados, solicitados pelo cliente para instalar esta solução, serão cobertos por uma Declaração de Trabalho separada. O cliente também é responsável por qualquer software de terceiros; revisão de quaisquer modificações de propriedade do cliente; ou atualização de hardware, de produtos ou serviços necessários para atender à Diretriz. Quaisquer serviços de programação, teste ou implementação necessários para tratar os itens de conformidade específicos da operação do cliente são cobrados de acordo com as taxas vigentes da Manhattan Associates.
- O cliente deve obter a certificação do varejista para todas as etiquetas criadas, antes de enviá-las ao varejista.
- Caso a Manhattan não consiga fornecer uma solução para atender à Diretriz no prazo de 90 dias após o recebimento de uma Solicitação de Diretriz e Conformidade, ela reembolsará o cliente notificador mediante comprovante de pagamento da penalidade imposta pelo varejista (por não cumprimento das Diretrizes) de até US\$ 1.000 por dia, até um reembolso máximo de US\$ 5.000 por cada varejista que exigir do cliente o cumprimento da Diretriz. Não obstante qualquer coisa contida neste documento, a responsabilidade da Manhattan perante o cliente nunca deve exceder o valor máximo de US\$ 10.000 para todas as ocorrências.
- Qualquer software, outros produtos ou serviços fornecidos pela Manhattan para um cliente, de acordo com estes termos e condições, estarão sujeitos às limitações, restrições e isenções de responsabilidade estabelecidas nos acordos existentes entre a Manhattan e o cliente. Qualquer software entregue sob os termos deste documento deverá ser licenciado para o cliente sob os termos de licença estabelecidos no contrato de licença de software.
- Todas as notificações e comunicações devem ser direcionadas ao suporte ao cliente.

ENCAMINHAMENTO DE PROBLEMAS PARA O SUPORTE AO CLIENTE				
GRAVIDADE	DEFINIÇÃO DE GRAVIDADE	ENCAMINHAMENTO (24 HORAS/7 DIAS POR SEMANA) (INCLUSIVE FINS DE SEMANA E FERIADOS)		FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO CLIENTE
		TEMPO	CAMINHO DE ENCAMINHAMENTO	
PARADA DO SISTEMA	Perda total de serviço em um sistema de produção sem solução alternativa disponível. Não é possível realizar tarefas funcionais ou a integridade dos dados está em risco. Recursos do cliente devem estar disponíveis para trabalhar 24/7 com a Manhattan para corrigir o problema.	Imediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recurso técnico adicional Nível de gerente Nível de diretor Nível de VP	A cada 2 horas ou conforme a necessidade
INTERRUPÇÕES DO TRABALHO	Perda substancial de serviço em um sistema de produção sem solução alternativa disponível. Não é possível realizar tarefas funcionais ou a integridade dos dados está em risco. Recursos do cliente devem estar disponíveis para trabalhar 24/7 com a Manhattan para corrigir o problema.	Imediato 2 horas 4 horas 8 horas	Recurso técnico adicional Nível de gerente Nível de diretor Nível VP	A cada 3 horas ou conforme a necessidade
CRÍTICA	Sistema de produção prejudicado, porém, é possível contornar o problema temporariamente por meio de uma solução alternativa disponível. No caso de implementações, um marco importante está em risco.	Diariamente		Diariamente ou conforme a necessidade
ALTA	O sistema de produção está operacional, mas parcialmente comprometido. Tarefas de implementação e problemas de alta prioridade.	Conforme a necessidade		Semanalmente
MÉDIA	Tarefas e problemas padrão, com impacto mínimo nos negócios. O sistema de produção está operacional.	Conforme a necessidade		Semanalmente
BAIXA	Problemas não críticos, dúvidas sobre projeto, solicitações de extensão ou outras consultas gerais	Conforme a necessidade		Semanalmente