

# 客户支持和 软件增强功能政策

# 目录

- 1.0 与客户支持部门合作
- 2.0 优势
- 3.0 咨询和技术服务
- 4.0 版本支持政策
- 5.0 条款和条件

# 客户支持和软件增强功能政策

欢迎来到 Manhattan Associates (曼哈特公司) 客户支持组织 (CSO)。了解最新的客户支持和软件增强功能以及受支持版本的许可产品, 可以获得诸多优势和服务, 其中包括软件版本更新/增强功能、每周 7 天每天 24 小时的免费电话/电子邮件支持、缺陷解决增强、免费产品文档、年度现场拜访、培训课程优惠、零售合规更新、支持顾问等等。

在本文档中, 您将找到与 CSO 合作所需的所有 信息: 联系信息、案例管理流程、可用的咨询和技术服务、版本支持政策以及其他重要信息, 从而帮助您优化供应链、库存和全渠道解决方案的绩效。

## 1.0 与客户支持合作

### 1.1 联系信息

曼哈特客户支持代表一天 24 小时、一周 7 天、一年 365 天为您提供协助。请按照以下准则向适当的客户支持代表报告所有问题。

#### 客户外联网 (MA 网关)

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

(系统中断和停工问题必须呼叫 24/7 客户服务中心)

可以通过客户外联网提交对支持、服务、软件、产品文档、运输费率或许可证密钥的请求。

#### 电子邮件和即时消息支持

(系统中断和停工问题必须呼叫 24/7 客户服务中心)

南北美洲以及亚洲  
澳大利亚  
欧洲、中东和非洲  
中国和东南亚

[callcenter@manh.com](mailto:callcenter@manh.com)  
[aucustomersupport@manh.com](mailto:aucustomersupport@manh.com)  
[emeacustomersupport@manh.com](mailto:emeacustomersupport@manh.com)  
[asiacustomersupport@manh.com](mailto:asiacustomersupport@manh.com)

#### 电话支持

美国和加拿大 (免费)	877 756 7435
墨西哥 (免费)	001 877 756 7435
南北美洲和亚洲	404 965 4025
澳大利亚	+61 1300787050
新西兰 (新西兰境内免费)	0800 802 590
欧洲 (英国办公室)、中东和非洲	+44 (0) 1189 228200
欧洲 (荷兰办公室)	+31 30 214 3400
法国	+33 800 881 643
中国 (中国境内免费)	800 988 0885
中国 (中国境外呼入)	+86 21 60573567
新加坡	+65 21 63063636

### 曼哈特客户支持组织可提供以下服务:

- 全天 24 小时快速解决关键任务问题, 地理位置不限。
- 提供供应链专家, 协助您在从计划到执行过程中不断优化曼哈特解决方案。
- 支持设施推广、实施升级并协助您实施战略转型方案。
- 提供技术专家, 监控并管理您的曼哈特方案。

## 1.2 案例管理流程

Manhattan Associates（曼哈特公司）致力于及时高效地提供服务。您的客户支持代表通常会遵循以下程序：

- **分配案例编号。** 您启动案例时，代表将为其分配一个案例编号。
- **对案例类型进行分类。** 案例首先会被分类为“支持”或“服务”。支持案例将被进一步划分为“事件案例”或“问题案例”。
  - › **事件案例。** 用于记录问题的发生。开放事件意味着存在需要解决的持续事件（变通方案或永久解决方案）。一旦发生的事件得到解决，事件案例则将关闭。
  - › **问题案例。** 用于跟踪已知问题的根本原因分析和永久解决方案。
- **确定案例的严重性级别。** 客户支持代表将与您一起，主要根据其给您的业务所带来的影响，确定案例的严重性。请参见此文档结尾处的图表，了解严重性的定义。
- **分配资源。**
- **案例逐级上报。** 请参见此文档结尾处的图表。

## 1.3 客户责任

您可采取几个步骤，帮助我们加速解决问题。其中包括：

- **维持 1 级和 2 级支持结构。** 为了最大限度地减少对运营带来的影响并确保问题得到有效处理，您应该设置集中的内部服务台，提供一线支持。所有支持事项都将流向您的内部服务台。然后，服务台会邀请您的 2 级支持专家进行初始分类和研究，以便其向 Manhattan Associates（曼哈特公司）提供所需的信息，如业务影响、重现步骤以及相关数据和日志。本政策不包括帮助收集基本信息或协助 1 级和 2 级支持所需的服务。曼哈特的卓越支持计划（如第 3.2 节所述）是指通过曼哈特经验丰富的专业人员，帮助您增强支持结构。

### 典型的产品支持结构

企业用户	
- 收集事件相关详情	- 沟通业务影响和优先级
- 及时提供事件报告	- 参与用户验收测试
级别 1	
- 记录事件及相关详情	- 解决复杂度较低的问题
- 引入适当的 2 级/3 级支持	- 更新事件跟踪系统
级别 2	
- 事件分类/处理	- 协调程序发布与变更
- 问题管理	- QA/用户验收测试支持和脚本维护
- 知识库文章创建	- 业务运营和指南
- 配置调整和报表维护	- 主动的功能监控

- **建立持续的系统访问。**要解决难以诊断的问题，Manhattan Associates（曼哈特公司）的客户支持代表必须有权访问贵公司的软件环境。我们解决问题的速度与查看系统行为和/或访问日志的能力直接相关；因此，我们强烈建议您作出安排，让我们持只读权限连接到您的测试和/或生产环境。您必须确保尽量减少曼哈特可以访问的任何个人身份识别信息，且根据适用法规，需要事先获得同意或书面协议，才能进行任何此类访问或向曼哈特传输机密或个人身份识别数据。Manhattan Associates（曼哈特公司）首选使用 LAN-to-LAN VPN 连接方法提供客户支持，因其在设计和安全方面具有最佳灵活性。Manhattan Associates（曼哈特公司）不允许客户端-服务器 VPN 技术来自公司内部环境，如 IPSEC 或 SSL。
- **执行系统管理。**可能是外部因素导致保修产品出现问题。因此，您应定期执行所需的系统管理；包括但不限于备份计算机和数据库、更新病毒保护、应用操作系统修补程序和/或清除历史交易数据。本政策不包含解决因缺乏系统管理导致出现的问题时需要提供的协助服务。曼哈特的托管服务计划（如第 3.2 节所述）是一项订购服务，可针对曼哈特应用程序提供完整的系统管理。
- **搭建测试环境。**鉴于我们软件的关键性质，我们要求您提供单独的环境，以测试新功能、修复程序并进行修改/扩展。测试环境中的数据应尽可能与生产保持同步，以确保测试的有效性。

## 2.0 优势

以下优势和服务适用于目前正在使用客户支持和软件增强功能或其他维护协议的客户。

### 2.1 软件版本更新/增强功能

您有权使用软件许可协议中获许可的软件应用程序之最新版本或服务包的所有更新/增强功能，无需额外支付许可费。客户因安装更新而要求提供的任何相关实施咨询/编程服务将在单独的工作说明中进行介绍。

### 2.2 针对许可产品提供免费支持

对于与受支持的许可产品直接相关的所有问题，可免费获得电话/电子邮件支持。

### 2.3 扩展缺陷解决

本支持适用于与受支持的许可产品相关的修改、接口或扩展（“扩展”），这些产品由 Manhattan Associates（曼哈特公司）按照曼哈特和客户商定并签署的相应详细设计规范进行设计、编程、测试以及交付。就本支持而言，最新商定和签署的设计规范将取代先前所有规范。本扩展支持在双方接受扩展并首次商业使用扩展后生效。将扩展升级为新版本将在单独的工作说明中进行介绍。客户对扩展缺陷的唯一补救以及曼哈特对扩展缺陷所负有的全部责任应当是对扩展缺陷进行纠正。

### 2.4 免费的产品文档

免费提供许可产品的系统文档（曼哈特高级信息管理）。

## 2.5 每年免费现场拜访

客户有权申请客户支持顾问拜访某个站点，每个订购期至少获得一次机会。客户通常利用这段免费咨询时间（8 个小时）执行系统效率审计、进行培训或讨论后续的业务要求。本政策不包含应向顾问支付的自费费用。

## 2.6 访问客户外联网

通过 MA 网关，可访问 Manhattan Associates（曼哈特公司）详细的软件信息，能够提交、更新并审查您的实施和支持案例；以及请求产品下载、许可密钥和运输费率。您还可更新您的联系信息、审查软件交付通知并下载客户/产品特定文件。此外，您还可以审查项目、案例走向和未结发票。

## 2.7 教育服务课程优惠

对于 Manhattan Associates（曼哈特公司）计划提供的所有公共培训课程，均可在当时公布的学费基础上享受 10% 的折扣。

## 2.8 零售合规更新

Manhattan Associates（曼哈特公司）致力于提供一款解决方案，可帮助我们的软件产品满足零售商的供应商合规指导方针。如果客户向以下任一对象发货，则可以为当前受支持的许可产品提供更新：

- 最新发布的美国零售商 100 强\*，详情请见全美零售联盟《Stores》杂志网站 [www.stores.org](http://www.stores.org)（零售商）。
- 主动安装或运行曼哈特仓库管理（WM）或扩展式企业管理（EEM）应用程序当前受支持的版本且目前已加入 CSSE 的其他美国零售商。

\*不适用于先前的美国零售商 100 强，适用于目前排名。

## 2.9 为简单项目或修改提供免费评估

花费在初步评估方面的时间不收取任何费用。功能规范、详细设计或技术审查所需时间按 Manhattan Associates（曼哈特公司）现行费率计费。这些属于不具约束力的预估，如有必要，设计完成后将进行更新。

## 2.10 客户管理

客户经理将与您合作，了解您的业务要求、目标和战略发展计划并提供支持。

## 2.11 支持顾问

在实施许可产品并过渡到客户支持之后，我们将为贵公司指派一名技术顾问。该顾问熟悉贵公司的流程以及任何自定义扩展，因此我们可以提供最有效的支持。

## 2.12 按当前小时费率收取服务费，无需额外费用

## 2.13 按当前成本收取承运商费率，无需额外费用

## 3.0 咨询和技术服务

### 3.1 咨询和技术服务

除了上述各种好处，Manhattan Associates（曼哈特公司）还致力于为我们的客户提供额外的技术和咨询协助，以应对初期实施后不断变化的业务要求。曼哈特提供以下收费服务：

- 配置其他功能
- 设计、开发、测试并将扩展部署到现有软件
- 制定并执行客户专属培训
- 提供现场服务
- 在特殊项目或特定活动期间提供专属随叫随到支持
- 提供项目管理服务
- 实施软件升级
- 支持新设施推出
- 运营审查工作
  - › 现场评估供应链运营
  - › 推荐进行配置调整，以响应不断变化的运营要求
- Manhattan SureCheck™
  - › 技术环境审计
  - › 技术基础架构审计
  - › 系统管理流程审计
- 包裹承运商要求服务
  - › 标签和文件变更
  - › 费率和运送路线安排更新

### 3.2 曼哈特卓越支持和托管服务计划

Manhattan Associates（曼哈特公司）为有兴趣利用曼哈特专业知识执行卓越支持和/或托管服务的客户提供以下计划。这些计划专为满足各特定客户的不同需求而量身定制，可包含 24x7 客户专属的随叫随到支持。请注意，也可以临时按标准服务费率提供这些服务。

#### 卓越支持

- 事件分类/处理和问题管理
- 配置调整和报表维护
- 发布和变更管理
- QA/用户验收测试支持
- 测试脚本维护
- 业务运营指南
- 知识库文章创建
- 主动的功能监控

#### 托管服务

- 数据库管理和健康监控
- 应用程序管理和健康监控
- 产品代码部署和跟踪
- 生产事件支持
- 缩短环境管理生命周期
- 建立并响应应用程序和系统提醒
- 曼哈特应用程序托管

## 4.0 版本支持政策

### 4.1 曼哈特产品支持

了解 Manhattan Associates (曼哈特公司) 的最新软件可确保贵公司实现投资回报最大化。Manhattan Associates (曼哈特公司) 发布的所有产品自该版本正式发布之日起 60 个月内均能获得完全支持。将在最新的 Service Pack 级别上提供与生产使用和更新中的功能相关的可再现问题的相关支持。支持期结束后, Manhattan Associates (曼哈特公司) 将继续为产品版本提供付费服务。Manhattan Associates (曼哈特公司) 保留在产品正式停产三年后停止产品线服务的权利。

### 4.2 第三方软件支持

曼哈特支持在经认证且受支持的计算机操作系统、数据库和第三方软件版本上运行的产品, 如系统文档所述。与较新或不同的操作系统、数据库或第三方软件版本所需的测试、实施或软件开发相关的任何工作将在单独的工作说明中进行介绍。

### 4.3 移动操作系统支持

对于移动设备应用程序, 曼哈特支持在经认证且受支持的移动操作系统上运行的产品, 如系统文档所述。对于受支持的版本, 曼哈特还针对客户测试较新的移动设备操作系统版本时发现的问题, 为许可产品提供软件更新。与测试和实施较新或不同的移动操作系统版本相关的任何工作将在单独的工作说明中进行介绍。此外, 在为存在扩展的安装更新移动操作系统时, 需要进行曼哈特测试; 测试范围取决于主要版本中的扩展和更改。必须控制向生产环境所进行的次要和主要版本部署, 以确保只有经过彻底测试的更新才能推广到生产环境。

## 5.0 条款和条件

### 5.1

客户支持和软件增强功能政策应与客户的软件许可协议、与曼哈特签订的客户支持和软件增强功能协议一起参阅。

### 5.2

为了获得 Manhattan Associates (曼哈特公司) 客户支持和软件增强功能政策带来的好处, 客户必须签署客户支持和软件增强功能协议或其他维护协议, 并在服务开始前支付适当费用。此类年费将根据相关产品当时适用的软件许可费收取。

### 5.3

Manhattan Associates (曼哈特公司) 保留更改其客户支持和软件增强功能政策或其他维护协议费用的权利, 恕不事先通知。

### 5.4

年度续费发票通常将在年度协议到期前 60 天发送给客户。请及时按发票付款, 确保覆盖范围不受中断。



## 5.5

取消、终止、未能支付适当费用或未能续签客户支持和软件增强协议或其他维护协议，将导致对所有支持、服务以及任何过去、当前或后续的软件增强和版本发布的访问终止。Manhattan Associates（曼哈特公司）还将从我们的代码管理和内部知识库系统中删除任何客户专属信息。在软件增强功能订购失效后五（5）年内，可通过向 Manhattan Associates（曼哈特公司）支付一笔恢复费来进行恢复，恢复费相当于如果覆盖范围没有失效则应支付但未支付费用的百分之一百五十（150%）。五年后，该软件必须根据 Manhattan Associates（曼哈特公司）当时的许可条款和条件重新获得许可。任何寻求支持的客户首先需要签署客户支持和软件增强功能协议。曼哈特保留拒绝提供支持和服务的权利，除非并直到该客户恢复为止。如果曼哈特自行决定向不符合上述要求的客户提供有限服务，则将按所呈现的形式提供该等服务，无明示或默示保证。客户应按当时的小时费率无折扣付费，并支付因执行该等服务产生的任何费用，并承认曼哈特可随时停止服务，无需另行通知。任何情况下，针对该等服务支付的任何款项均不可计入后续的任何维护费中。

## 5.6

Manhattan Associates（曼哈特公司）有时可以在客户的许可软件环境中运行只读诊断工具，以协助进行支持活动。

## 5.7

Manhattan Associates（曼哈特公司）保留定期审核许可软件状况和使用情况的权利。

## 5.8

Manhattan Associates（曼哈特公司）通常协助解决影响客户产品使用的问题，包括硬件和第三方软件。但是，客户支持和软件增强功能政策仅适用于客户的软件许可协议中定义的许可产品。嵌入到许可产品当中，且已通过 Manhattan Associates（曼哈特公司）再授权的第三方软件，应视为许可产品，并包含在本政策范围内，前提是客户需要在当前及时支付所有费用。硬件和其他第三方软件产品（如操作系统和数据库软件）未包含在本政策范围内；但是，针对曼哈特已被授予权限的任何该等产品，曼哈特可使用生产商提供的担保。

## 5.9

有关 Manhattan Associates（曼哈特公司）的客户支持和软件增强功能政策以及技术框架协议的其他信息，请联系客户支持。

## 5.10

本政策涵盖客户支持和软件增强功能协议或其他维护协议中当前已订购的所有产品。仅针对客户的许可产品提供订购。订购期限内，客户不得选择将任何许可产品或任何指定站点排除在订购之外。

## 5.11

Manhattan Associates（曼哈特公司）很高兴按照以下要求为客户提供此零售合规更新信息：

- 本文所用的指南是指适用于所有零售商供应商、全新且公开的书面合规指南，涉及以下一项或多项信息：(i) 运输标签、(ii) 内容标签和/或 (iii) GS1 提货单标准。
- 更新仅适用于根据客户的软件许可协议积极运行受支持的 WM 或 EEM、当前已签署客户支持和软件增强功能政策的客户；并使用曼哈特所定义的支持客户软件版本的受支持硬件。
- 客户必须在收到指导方针后 30 天内通知曼哈特，具体方式为发出合规请求，向曼哈特提供该指导方针的书面通知，以及书面指导方针的副本。曼哈特将在收到该指导方针和合规请求后 90 天内提供解决方案，以满足指导方针要求。
- 客户将收到基本系统所需的测试解决方案，以满足指导方针要求，无需支付费用。客户安装此解决方案要求提供的任何相关实施服务将在单独的工作说明中进行介绍。客户还要对任何第三方软件负责；修改客户所有的任何修改；或升级硬件、产品或服务，以满足指导方针要求。为解决客户运营所特有的合规项目所需的任何编程、测试或实施服务均按 Manhattan Associates（曼哈特公司）现行费率计费。
- 在将生产标签发送给零售商之前，客户必须从零售商处针对已创建的所有标签获得认证。
- 如果曼哈特自收到指导方针和合规性请求之日起 90 天内无法提供解决方案以满足指导方针要求，则曼哈特将在收到零售商提供的退款书面证明后（因未能遵守指导方针）向通知客户支付每天最高达 1,000 美元的补偿，针对每个要求实施该指导方针的零售商向客户所作补偿之上限不得超过 5,000 美元。尽管本协议有此规定，但针对发生的所有类似情况，曼哈特对客户的责任总计不得超过 10,000 美元。
- 曼哈特根据本条款和条件向客户提供的任何软件、其他产品或服务均应遵守曼哈特与客户签署的现有协议中规定的限制、约束和免责声明。应根据软件许可协议中规定的许可条款向客户授予依此交付的任何软件之相关许可。
- 所有通知和通信均应直接发送给客户支持部门。

客户支持问题升级				
严重性	严重性定义	升级 (24 小时/一周 7 天) (周末和节假日无休)		客户更新频率
		时间	升级路径	
<b>系统中断</b>	因 没有替代解决方案，生产系统的服务完全中断。功能任务无法完成或数据完整性面临风险。应提供客户资源，24x7 全天候与曼哈特开展合作，以解决问题。	即时 1 小时 2 小时 4 小时	其他技术资源 经理级别 总监级别 副总裁级别	每 2 小时 或按需
<b>工作停止</b>	因没有替代解决方案，生产系统的服务大规模中断。功能任务无法完成或数据完整性面临风险。应提供客户资源，24x7 全天候与曼哈特开展合作，以解决问题。	即时 2 小时 4 小时 8 小时	其他技术资源 经理级别 总监级别 副总裁级别	每 3 小时 或按需
<b>严重</b>	生产系统受到负面影响，但可以使用提供的替代方案暂时规避此问题。对于实施来说，主要里程碑事件面临风险。	每日		每日或按需
<b>高</b>	生产系统可运行，但部分受损。需实施任务和问题的优先级较高。	按需		每周
<b>中</b>	标准问题和任务，对业务影响较小。生产系统可运行。	按需		每周
<b>低</b>	非关键问题、设计问题、扩展请求或其他一般查询	按需		每周