

カスタマーサポートおよび ソフトウェア拡張ポリシー

目次

- 1.0 カスタマーサポートについて
- 2.0 メリット
- 3.0 コンサルティングと技術サービス
- 4.0 バージョンサポートポリシー
- 5.0 利用規約

カスタマーサポートおよびソフトウェア拡張ポリシー

マンハッタン・アソシエイツのカスタマーサポートオーガナイゼーション (CSO) へようこそ。カスタマーサポートとソフトウェア拡張、およびライセンス契約製品のサポートされたバージョンを最新状態にしておくことで、ソフトウェアバージョンのアップデートや拡張機能、24 時間 365 日無償の電話/E メールサポート、拡張で発生した問題の解決、無料の製品ドキュメント、年次のオンサイト訪問、トレーニングクラスの割引、小売コンプライアンスの更新、サポートコンサルタントなど、多くのメリットやサービスを享受できます。

このドキュメントでは、CSO とのかかわりで必要となる情報がすべて記載されています。つまり、サプライチェーンや在庫、そしてオムニチャネルソリューションのパフォーマンスを最適化するのに役立つ問い合わせ先情報をはじめ、ケースマネジメントのプロセス、利用可能なコンサルティングと技術サービス、バージョンサポートポリシーや、その他の重要な情報などです。

1.0 カスタマーサポートについて

1.1 お問い合わせ先情報

マンハッタンのカスタマーサポート担当者は 24 時間 365 日対応しております。問題が発生した場合は、以下のガイドラインに沿って、該当するカスタマーサポート担当者にご連絡ください。

顧客エクストラネット (MA ゲートウェイ)

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

(システム機能停止と業務停止の問題に関しては、24 時間コールセンターへお電話が必要です)

サポート、サービス、ソフトウェア、製品ドキュメント、運送費、ライセンスキー等のリクエストは、顧客エクストラネットから送信可能です。

E メールおよびインスタントメッセージによるサポート

(システム機能停止と業務停止の問題に関しては、24 時間コールセンターへお電話が必要です)

北米および南部アメリカとアジア地域	callcenter@manh.com
オーストラリア	aucustomersupport@manh.com
欧州地域、中東地域、およびアフリカ地域	emeacustomersupport@manh.com
中国および東南アジア	asiacustomersupport@manh.com
日本	Japancustomersupport@manh.com

電話サポート

アメリカ/カナダ (フリーダイヤル)	877 756 7435
メキシコ (フリーダイヤル)	001 877 756 7435
北部および南部アメリカとアジア地域	404 965 4025
オーストラリア	+61 1300787050
ニュージーランド (ニュージーランド国内フリーダイヤル)	0800 802 590
欧州地域 (イギリスオフィス)、中東地域およびアフリカ地域	+44 (0) 1189 228200
欧州地域 (オランダオフィス)	+31 30 214 3400
フランス	+33 800 881 643
中国 (中国国内フリーダイヤル)	800 988 0885
中国 (中国国外からの通話)	+86 21 33080258
シンガポール	+65 21 63063636
日本(フリーダイヤル)	0120 591 667
日本(国外からの通話)	+81 3 6205 7400

マンハッタンのカスタ

マーサポート組織の対応:

- ミッションクリティカルな問題は、地理的な事情を問わず、24 時間毎日迅速に解決いたします。
- マンハッタンのソリューションを計画段階から導入にいたるまで継続的に最適化するために、サプライチェーンのエキスパートを提供いたします。
- 設備展開をサポートし、アップグレードを実施するほか、戦力的なトランスフォーメーションのイニシアチブに対する支援を提供します。
- マンハッタンのソリューションの監視と管理のための技術専門知識を提供します。

1.2 ケースマネジメントプロセス

マンハッタン・アソシエイツは適時そして効率的にサービスを提供することをお約束いたします。カスタマーサポート担当者は通常、次の手順に従います：

- **ケースナンバーの割当。** ケースが開始されると、担当者がケースナンバーを割り当てます。
- **ケースタイプの分類。** ケースはまず、サポートケースかサービスケースに分類されます。サポートケースはさらに、インシデントケースまたは問題ケースにカテゴリー分類されます。
 - › **インシデントケース。** 1件の問題発生を記録するために用いられます。オープンインシデントとは、解決（回避策あるいは恒久的な解決策）が必要な進行中のイベントを指します。インシデントケースは、そのイベントが対処されると閉じられません。
 - › **問題ケース。** 根本的原因や既知の問題の恒久的な解決策の追跡に使用します。
- **ケースの重要度の判断。** カスタマーサポート担当者は貴社と共に、ビジネスへの影響を第一にケースの重要度を決定します。重要度の定義については、このドキュメントの最後にある表をご参照ください。
- **リソースの割当。**
- **ケースレベルのエスカレート。** このドキュメントの最後にある表を参照してください。

1.3 お客様の責任

問題解決プロセスを促進するため、ご協力いただきたいステップがあります。内容：

- **レベル1と2のサポート体系の維持。** オペレーションへの影響を最小限に抑え、問題を確実に効率的に対処するために、サポートの第一線となる一元化された社内ヘルプデスクを備えていただくことをお願いします。サポート案件はすべてこの貴社のヘルプデスクを経由してください。そしてヘルプデスクはレベル2のサポート専門担当を最初の行動順位決定とリサーチに関与させ、ビジネスの影響や再現性のあるステップ、関連するデータやログなどの必要な情報をマンハッタン・アソシエイツに提供できるようにしてください。基本情報の収集の補助や、レベル1やレベル2の支援のために必要なサービスは、当ポリシーの対象範囲ではありません。マンハッタンのプレミアサポートプログラムは、マンハッタンの経験豊富なプロフェッショナルによりサポート体系を強化するために利用できるプログラムで、セクション 3.2 に概説されています。

典型的なプロダクション環境におけるサポート体系

ビジネスユーザー	
- 関連するインシデントの詳細の収集	- ビジネスへの影響と優先順位付けに関するコミュニケーション
- 適時なインシデント報告	- ユーザー受け入れテストへの参加
レベル1	
- 関連する詳細と合わせたインシデントのログ化	- 複雑度の低い問題への対処
- 適切な L2/L3 サポートの関与	- インシデント追跡システムの更新
レベル2	
- インシデントの行動順位の決定/改善	- リリースと変更のコーディネーション
- 問題マネジメント	- QA/ユーザーアクセプタンス・テストサポートとスクリプトのメンテナンス
- ナレッジベースの記事作成	- ビジネスオペレーションとガイダンス
- 設定の調整とレポートのメンテナンス	- プロアクティブな機能モニタリング

- **継続的なシステムへのアクセスの確立。** 診断が難しい問題を解決するためには、マンハッタン・アソシエイツのカスタマーサポート担当者は、貴社のソフトウェア環境にアクセスできるようになっている必要があります。問題解決のスピードは、システム動作および/またはアクセスログの閲覧能力に直接関係しています。従って、貴社のテストおよび/またはプロダクション環境にリードオンリーでアクセスできるような接続を準備しておくことを強く推奨します。貴社では、マンハッタンがアクセスできる個人情報に最小限になっていること、そしてそのような情報へのアクセス、または機密情報や個人が特定できるデータのマンハッタンへの移行は、適用される規則に従い、事前の承認または書面による同意の対象になっていることを確認しなければならないものとします。マンハッタン・アソシエイツでは、カスタマーサポートを目的とした接続には、その設計およびセキュリティ上で最も柔軟性がある LAN-to-LAN の VPN を優先的な方法としています。マンハッタン・アソシエイツは、IPSEC や SSL のような、企業環境内から発信されるクライアントサーバーの VPN 技術は許可していません。
- **システム管理の実行** 保証された製品で発生する問題は、外的要因による場合があります。そのため、必要なシステム管理を定期的に実行する必要があります。そうした管理には、以下が含まれますが、それらに限定はされません：コンピューターとデータベースのバックアップ、ウイルス対策のアップデート、オペレーティングシステムのパッチの適用、および/または過去のトランザクションのデータのパージ、など。システム管理不足により発生した問題解決のために提供したサービスは、当ポリシーの対象範囲ではありません。セクション 3.2 に概説のあるマンハッタンのマネージドサービスプログラムは、マンハッタンのアプリケーションに完全なシステム管理を提供できるサブスクリプションベースのサービスです。
- **テスト環境の設定。** マンハッタンのソフトウェアはミッションクリティカルな性質を持っているため、新機能やプログラム修正、そして改善/拡張のテストには、別の環境をご用意いただくことをお願いしています。こういったテストの有効性を確実にするため、この環境下でのデータは、合理的な範囲でプロダクション環境と同期している必要があります。

2.0 メリット

ソフトウェア拡張またはその他のメンテナンス契約お持ちで現在停滞のないお客様には、以下のメリットとサービスがご利用いただけます。

2.1 ソフトウェアバージョンの更新/拡張

最新バージョンのすべてのアップデートや拡張、またはソフトウェアライセンス契約にあるソフトウェアアプリケーションのサービスパックを、追加のライセンス料金なくご利用いただけます。お客様から更新のインストールの依頼があった場合、それに伴う実施コンサルティングやプログラミングに関するサービスは、いずれも別途作業指示書に準拠するものとします。

2.2 ライセンス契約された製品の無料サポート

ライセンス契約された製品のサポートされたバージョンに関しては、すべての不具合に対して無料の電話/Eメールサポートが受けられます。

2.3 エクステンション機能で発生した問題の解決

このサポートは、マンハッタン・アソシエイツとお客様の間で合意されそして署名承認された詳細な設計仕様に準じて、マンハッタン・アソシエイツが設計、プログラミング、テスト、そして納品した、ライセンス契約された製品のサポートされたバージョンに関する改造、インターフェイスまたは追加機能 ("エクステンション") に適用されます。このサポートにおいては、最終的に同意され署名承認された設計仕様が、それ以前のあらゆる仕様に優先するものとします。このエクステンション機能サポートは、そのカスタマイズ機能が双方合意のもと受諾され、そしてその商業的な利用が最初に開始された時点で効力を発します。エクステンション機能の新たなリリースへのアップグレードは、別途、作業指示書で扱われます。エクステンション機能の不具合に対するお客様の唯一の法的救済、およびマンハッタンの全責任は、不具合の修正 (プログラム等の修正) によるものとします。

2.4 無料の製品ドキュメント

ライセンス契約された製品のシステムのドキュメント (マンハッタンの Advanced Information Manager) は、無料で提供されています。

2.5 無料の年次オンサイト訪問

お客様は、そのサブスクリプション期間単位につき、カスタマーサポートコンサルタントによるお客様のいずれかの現場への訪問を、最低 1 回は受けることができるものとします。多くのお客様は、この無料コンサルティング時間（8 時間）をシステム効率性の監査やトレーニングの実施、または将来のビジネス要件の検討などにご利用になります。コンサルタントの負担経費は、このポリシーの適用対象ではありません。

2.6 顧客エクストラネットへのアクセス

MA Gateway では、マンハッタン・アソシエイツのソフトウェアに関する詳しい情報にアクセスできるほか、実施とサポートケースを送信、更新または確認したり、製品のダウンロードやライセンスキー、そして運賃レートを問い合わせすることもできます。また、連絡先情報の更新や、ソフトウェア配送通知の確認、そしてお客様用ファイルや特定製品のファイルなどのダウンロードも行うことができます。加えて、プロジェクトやケーストレンド、そして未払請求書などの確認を行うこともできます。

2.7 教育サービスクラスの割引

マンハッタン・アソシエイツのすべての公開トレーニングクラスは、公開時の受講料の 10% 引でご利用いただけます。

2.8 小売コンプライアンスのための更新

小売業者に対しては、そのベンダーが課すコンプライアンスガイドラインを弊社のソフトウェア製品が満たせるようにするため、マンハッタン・アソシエイツはソリューションを提供するべく努力してまいります。お客様が以下のいずれかに配送している場合であれば、ライセンス契約された製品の現在サポートされたバージョンに対して、更新が利用可能になっています：

- NRF Stores Magazine のウェブサイトで最近公表された米国の小売業者トップ 100*www.stores.org（小売業者）。
 - 現在、マンハッタンの Warehouse Management(WM)や Extended Enterprise Management(EEM)アプリケーションのサポートされたバージョンをインストールまたは稼働させており、かつ CSSE を最新状態に維持している米国のその他の小売業者。
- *過去に米国のトップ 100 小売業者リストに掲載されたことがあっても、現在トップ 100 に入っていない小売業者には適用外

2.9 単純なプロジェクトや修正のお見積もりは無料

ハイレベルの見積もりに使われた時間は、無料となっております。機能的な仕様や、詳細な設計または技術審査に使われた時間は、マンハッタン・アソシエイツの現行の料金で請求させていただきます。これらは、設計完了時に、必要に応じて更新される、拘束力のない見積もりになります。

2.10 アカウント管理

アカウントマネージャーによって、貴社のビジネス要件や目標、そして戦略的開発計画の理解と協力にあたります。

2.11 サポートコンサルタント

お客様のライセンス供与製品の導入後から、カスタマーサポート提供開始に至る移行期間に、担当の技術コンサルタントが配備されます。この担当コンサルタントはお客様のプロセスフローおよびカスタマイズ内容に習熟し、提供するサポートの効率を最大限に高めます。

2.12 サービスを受ける場合も、現行の時間料金、追加プレミアムなし

2.13 キャリア料金も、追加プレミアムなしの現行料金

3.0 コンサルティングと技術サービス

3.1 コンサルティングと技術サービス

マンハッタン・アソシエイツは上記の特典に加えて、お客様が製品を初期導入した後に変化する業務要件を満たすために、追加的な技術およびコンサルティング支援を提供いたします。

- 追加機能の設定
- 既存ソフトウェアへのエクステンション機能の設計、開発、テストと展開
- お客様専用トレーニングの開発と実施
- オンサイトサービスの提供
- 特別プロジェクトまたは特定イベント期間中の専門オンコールサポートの提供
- プロジェクトマネジメントサービスの提供
- ソフトウェアアップグレードの実装
- 新設備展開のサポート
- オペレーションレビュー契約
 - › サプライチェーン業務のオンサイト評価
 - › 変化する業務要件に対応した構成の調整への提案
- Manhattan SureCheck™
 - › 技術環境の監査
 - › 技術インフラストラクチャの監査
 - › システム管理プロセスの監査
- 宅配便会社の要件のためのサービス
 - › ラベルとドキュメント変更
 - › 料金とルーティングの更新

3.2 マンハッタンプレミアサポートとマネージドサービスプログラム

マンハッタン・アソシエイツは、マンハッタンの専門知識を活用したプレミアサポートおよび/またはマネージドサービスの実施に関心のあるお客様に対して、以下のプログラムを提供しています。これらのプログラムは、それぞれのお客様のさまざまなニーズに対応するためにカスタマイズされ、24時間無休のお客様専用オンコールサポートも含めることができます。なお、これらのサービスは、標準サービス料金にて単発でご利用いただくこともできます。

プレミアサポート

- インシデントの行動順位決定/改善と問題マネジメント
- 設定の調整とレポートメンテナンス
- リリースと変更管理
- QA/ユーザーアクセプタンス・テストのサポート
- テストスクリプトメンテナンス
- ビジネスオペレーションガイダンス
- ナレッジベースの記事作成
- プロアクティブな機能モニタリング

マネージドサービス

- データベース管理とヘルスマニタリング
- アプリケーション管理とヘルスマニタリング
- 製品コード展開と追跡
- プロダクションでのインシデントのサポート
- 低ライフサイクル環境の管理
- アプリケーションとシステムアラートの構築と対応
- マンハッタン・アプリケーションのホスティング

4.0 バージョンサポートポリシー

4.1 マンハッタン製品サポート

マンハッタン・アソシエイツのソフトウェアを常に最新の状態にしておくことで、貴社の投資利益率を最大化することができます。マンハッタン・アソシエイツのすべての製品は、そのバージョンの一般リリース日から 60 ヶ月間、フルサポートがついています。サポートは、プロダクション環境における機能性に関する再現可能な問題に対して提供され、またアップデートは最新のサービスパックのレベルで提供されるものとします。サポート期間の終了後は、マンハッタン・アソシエイツは請求ベースで製品バージョンの提供を継続します。マンハッタン・アソシエイツは、製品が正式に廃止されてから 3 年が過ぎた時点で、その製品ラインのサービスを停止する権利を有することとします。

4.2 サードパーティソフトウェアのサポート

マンハッタンは、システムドキュメントに記載されているとおり、認定そしてサポートされたコンピュータオペレーティングシステムやデータベース、そしてサードパーティのソフトウェアバージョン上で実行されている製品をサポートしています。新しい、または別のオペレーティングシステムやデータベース、またはサードパーティのソフトウェアバージョンに必要なテストや導入に係るすべての作業は、別途、作業指示書で扱われるものとします。

4.3 モバイル OS のサポート

モバイル機器用アプリケーションについては、マンハッタンは、システムドキュメントに記載されているとおり、認定そしてサポートされたモバイル OS 上で実行されている製品をサポートしています。より新しいモバイル機器 OS 用のリリースでお客様が動作確認を行い問題が同定された場合は、サポートされたバージョンであれば、マンハッタンはライセンス契約のある製品のソフトウェアについてアップデートを提供するものとします。より新しいバージョン、または別のモバイル OS 用のバージョンでのテストや導入に関する作業は、別途、作業指示書で扱われます。また、拡張が存在する設定のモバイル OS を更新する場合は、マンハッタンのテスト作業が必要です。なおこのテストの範囲は、その拡張と主要リリースにおける変更箇所依存しています。小規模であれ主要であれ、プロダクション環境にリリースを展開する場合は、徹底的にテストされたアップデートだけがそのプロダクション環境に導入されるよう制御されている必要があります。

5.0 利用規約

5.1

カスタマーサポートおよびソフトウェア拡張ポリシーは、お客様がマンハッタンとの間で締結した、ソフトウェアライセンス契約、カスタマーサポートおよびソフトウェア拡張契約と合わせて読まれるものとします。

5.2

マンハッタン・アソシエイツのカスタマーサポートおよびソフトウェア拡張ポリシーのメリットを享受するためには、お客様はカスタマーサポートおよびソフトウェア拡張契約またはその他のメンテナンス契約を締結する必要があります。そして、適用料金の支払い後にサービスが開始されるものとします。これらの年間料金は、関連製品にその時点で適用されるソフトウェアライセンス料金を基にしています。

5.3

マンハッタン・アソシエイツは、カスタマーサポートおよびソフトウェア拡張ポリシーやその他のメンテナンス契約料金を事前の通知なく変更する権利を有します。

5.4

年間更新の請求書は、一般的に年間契約期間終了の 60 日前にお客様に送られます。この請求額を速やかにお支払いいただくことによって、中断されることなくサービスが受けられるようになります。

5.5

カスタマーサポートとソフトウェア拡張契約またはその他のメンテナンス契約のキャンセルまたは解消、適用される料金の未払い、または更新を行わなかった場合は、すべてのサポートとサービスが終了するほか、過去、現行、そして将来のソフトウェア拡張やバージョンリリースへのアクセスも停止することとします。またマンハッタン・アソシエイツは、弊社のコードマネジメントと社内のナレッジベースシステムから、お客様専用の情報を削除します。ソフトウェア拡張契約の継続が切れてから5年間は、マンハッタン・アソシエイツに復元料金を支払うことで、その契約を復元させることができます。かかる復元料金は、契約が継続されていたら支払ったであろう料金未払い分の150%となるものとします。5年間の過ぎた場合は、マンハッタン・アソシエイツのその時点での現行ライセンス条件に基づき、ソフトウェアを再ライセンスする必要があります。お客様がサポートを必要としている場合は、まずカスタマーサポートとソフトウェア拡張契約を申し込む必要があります。マンハッタンは、お客様の契約が復元するまでは、サポートとサービスを拒否する権利を有します。上記の要件を満たしていないお客様に対して、マンハッタンが独自の判断で限定的なサービスを提供する場合、かかるサービスは「現状のまま」をベースとして提供され、明示的あるいは暗示的な保証はないものとします。お客様はそういったサービスの提供に対して、関連するその他のすべての経費とともに現行の正規時間料金を支払うものとし、またマンハッタンが事前通知なくそのサービスを停止する可能性があることを承認するものとします。そのようなサービスに対して支払われたいかなる金額も、将来のメンテナンスサブスクリプションに充当させることはできません。

5.6

マンハッタン・アソシエイツは、サポート活動を補助する目的で、ライセンスされたソフトウェアに対し、リードオンリーの診断ツールをお客様の環境下で実行することがあります。

5.7

マンハッタン・アソシエイツは、ライセンス契約されたソフトウェアの状態と利用状況を定期的に監査する権利を有しています。

5.8

マンハッタン・アソシエイツでは、お客様の製品使用に影響するような問題に対して、それを解決するためのお手伝いを通常提供しています。これには、ハードウェアやサードパーティのソフトウェアも含まれます。ただし、カスタマーサポートおよびソフトウェア拡張ポリシーは、お客様のソフトウェアライセンス契約で定義されているように、ライセンス契約された製品に対してのみ適用されます。ライセンスされたソフトウェアに組み込まれたサードパーティのソフトウェア、つまりそれによってマンハッタン・アソシエイツにサブライセンスされたものに対してはライセンス契約された製品と見なされ、お客様がすべての料金を滞りなく支払っている限り、このポリシーの対象となります。ハードウェアとサードパーティのソフトウェア製品、例えばオペレーティングシステムとデータベースソフトウェアなどは、当ポリシーの対象ではありません。ただし、マンハッタンは、マンハッタンが権利を付与された製品に付随しているメーカー保証は、そのままお渡ししています。

5.9

マンハッタン・アソシエイツのカスタマーサポートとソフトウェア拡張ポリシー、および技術フレームワーク契約に関する追加情報は、カスタマーサポートにお問い合わせください。

5.10

このポリシーは、現在カスタマーサポートおよびソフトウェア拡張契約、またはその他のメンテナンス契約に含まれるすべての製品をカバーするものです。サブスクリプションは、お客様にライセンスされた製品に対してのみ提供されます。そしてお客様はサブスクリプション期間中、いかなるライセンスされた製品も、または指定されたサイトをも、そのサブスクリプションから除外することはできないものとします。

5.11

マンハッタン・アソシエイツは、以下に基づき、お客様に小売コンプライアンスのアップデートを提供いたします。

- ここでは、ガイドラインとは、新たに公表された文書によるコンプライアンスガイドラインで、小売業のすべてのベンダーに適用され、以下のいずれか一つまたはそれ以上に関連するものを指します：(i) 出荷ラベル、(ii) 内容物ラベル、および/または (iii) GS1 標準 B/L
- アップデートは、WM または EEM のサポートされたバージョンを現在使用中で、カスタマーサポートとソフトウェア拡張が最新状態になっており、お客様のソフトウェアのライセンス契約に準拠し、かつお客様のソフトウェアバージョンに対してマンハッタンが定義するところの、サポートされたハードウェアをお使いのお客様にのみ、適用されます。
- お客様はガイドラインを受領してから 30 日以内に、コンプライアンスリクエストを通して、ガイドラインの書面コピーと共に、ガイドライン受領をマンハッタンに文書で通知する必要があります。マンハッタンは、かかるガイドラインとコンプライアンスリクエストの受領後 90 日以内に、そのガイドラインに対応するソリューションを提供するものとします。
- その後お客様は、ガイドラインに対応するために必要なテスト済みソリューションの基本システム用のものを、無料で受け取ることになります。このソリューションのインストールにあたり、お客様が導入サービスを要請した場合は、別途、作業指示書で扱われます。また、サードパーティのソフトウェアをはじめ、お客様自身が行った修正に対する改訂、またはガイドラインを満たすために必要となったハードウェアへのアップグレードや製品、またはサービスは、お客様の責任となります。お客様のオペレーション特有のコンプライアンス問題に対処するために、プログラミングやテスト、または導入サービスが必要となった場合は、マンハッタン・アソシエイツの現行料金で請求させていただくものとします。
- お客様は、製品ラベルを小売業者に発送する前に、作成したすべてのラベルについて小売業者から認証を受ける必要があります。
- マンハッタンがガイドラインおよびコンプライアンスリクエストを受領し、その 90 日以内にかかるガイドラインに対処するソリューションを提供できない場合は、小売業者によるお客様に対する（ガイドラインに準拠しなかったことによる）支払取り消しの書面による証明の提出があれば、マンハッタンは、ガイドラインを課した小売業者 1 社につき、上限を 5000 ドルとして、1 日当たり 1000 ドルまでを、お客様に対して返金するものとします。前述の記載に関わらず、マンハッタンがお客様に支払う責任額は、いかなる案件に対しても最大責任額の 1 万ドルを超えないものとします。
- これらの規約に準じてマンハッタンが提供するソフトウェア、その他の製品、またはサービスは、マンハッタンとお客様の間で締結された既存の契約に定められる限度、制限、または放棄の対象となります。この規約に基づき納品されるすべてのソフトウェアは、ソフトウェアライセンス契約で規定されるライセンス規約に基づいてお客様にライセンス付与されるものとします。
- すべての通知そして連絡は、カスタマーサポート宛てにお願いいたします。

カスタマーサポート案件のエスカレーション				
重要度	重要度の定義	エスカレーション (24 時間/365 日) (土日祝日を含む)		お客様更新頻度
		時間	エスカレーションパス	
システム機能停止	プロダクションシステムの完全なサービス損失 (対応可能な回避策なし)。機能的なタスクが完了できない、またはデータ整合性が危険にさらされている状態。お客様のリソースは問題修正のため、24 時間 365 日マンハッタンによって利用可能な状態になっている必要があります。	緊急 1 時間 2 時間 4 時間	追加技術リソース マネージャーレベル ディレクターレベル VP レベル	2 時間ごとまたは必要に応じて
業務の停止	プロダクションシステムの大幅なサービス損失 (対応可能な回避策なし)。機能的なタスクが完了できない、またはデータ整合性が危険にさらされている状態。お客様のリソースは問題修正のため、24 時間 365 日マンハッタンによって利用可能な状態になっている必要があります。	緊急 2 時間 4 時間 8 時間	追加技術リソース マネージャーレベル ディレクターレベル VP レベル	3 時間ごとまたは必要に応じて
危機的	プロダクションシステムに悪影響があるが、利用可能な回避策を用いて問題を一時的に回避できる可能性がある。実施にあたっては、主要な目標がリスクに晒されている。	日次		日次または必要に応じて
高程度	製品システムは運用可能だが、部分的に機能低下している。優先度の高い実施タスクや問題がある。	必要に応じて		週次
中程度	標準的な問題とタスク、ビジネスへの影響は最小限。プロダクションシステムは運用可能。	必要に応じて		週次
低程度	重要ではない問題、設計上の質問、拡張リクエスト、またはその他の一般的な問い合わせ	必要に応じて		週次