

POLÍTICA DE SOPORTE AL CLIENTE Y ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

ÍNDICE

1.0 TRABAJAR CON SOPORTE AL CLIENTE

2.0 BENEFICIOS

3.0 SERVICIOS TÉCNICOS Y DE CONSULTA

4.0 POLÍTICA DE SOPORTE DE VERSIONES

5.0 TÉRMINOS Y CONDICIONES

POLÍTICA DE SOPORTE AL CLIENTE Y ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Bienvenido a la organización de soporte al cliente (CSO) de Manhattan Associates. Mantenerse al día con respecto al soporte al cliente y las mejoras de software y con una versión compatible del producto con licencia proporciona acceso a una cantidad de beneficios y servicios, que incluyen actualizaciones/mejoras de la versión de software, soporte telefónico/por correo electrónico gratuito las 24 horas, los 7 días de la semana, resolución de defectos de mejoras, documentación gratuita del producto, una visita anual en sitio, descuentos en clases de capacitación, actualizaciones de cumplimiento minorista, un consultor de soporte y mucho más.

En este documento, encontrará toda la información que necesita para trabajar con la Organización de soporte al cliente (CSO): información de contacto, el proceso de administración de casos, los servicios técnicos y de consultoría disponibles, la política de soporte de versiones y otra información importante para ayudarlo a optimizar el rendimiento de sus soluciones de cadena de suministro, inventario y omnicanal.

1.0 TRABAJAR CON SOPORTE AL CLIENTE

1.1 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Los representantes de Soporte al Cliente de Manhattan están disponibles para ayudarlo todos los días del año, las 24 horas del día. Informe todos los problemas al representante de Soporte al Cliente adecuado, siguiendo las pautas que se indican a continuación.

EXTRANET DEL CLIENTE (PORTAL MA)

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

(LOS PROBLEMAS DE INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA Y DE INTERRUPCIÓN DEL TRABAJO DEBEN SER REPORTADOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS QUE FUNCIONA TODOS LOS DÍAS, LAS 24 HORAS DEL DÍA)

Las solicitudes de soporte, servicios, software, documentación del producto, tarifas de transporte o claves de licencias, se pueden enviar a través de la Extranet del cliente.

SOPORTE POR CORREO ELECTRÓNICO Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

(LOS PROBLEMAS DE INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA Y DE INTERRUPCIÓN DEL TRABAJO DEBEN SER REPORTADOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS QUE FUNCIONA TODOS LOS DÍAS, LAS 24 HORAS DEL DÍA)

América del Norte y del Sur, y Asia
Australia
Europa, Oriente Medio y África
China y Asia Sudoriental

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

SOPORTE TELEFÓNICO

Estados Unidos y Canadá (línea gratuita)	877 756 7435
México (línea gratuita)	001 877 756 7435
América del Norte y del Sur, y Asia	404 965 4025
Australia	+61 1300787050
Nueva Zelanda (línea gratuita dentro de Nueva Zelanda)	0800 802 590
Europa (oficina en Reino Unido), Oriente Medio y África	+44 (0) 1189 228200
Europa (oficina en los Países Bajos)	+31 30 214 3400
Francia	+33 800 881 643
China (línea gratuita dentro de China)	800 988 0885
China (si llama desde fuera de China)	+86 21 33080258
Singapur	+65 21 63063636

LA ORGANIZACIÓN DE SOPORTE AL CLIENTE DE MANHATTAN ESTÁ DISPONIBLE PARA:

- Resolver rápidamente los problemas esenciales, todos los días, las 24 horas del día, independientemente de dónde se encuentre.
- Proporcionar expertos en la cadena de suministro para ayudarlo con la optimización continua de sus Soluciones Manhattan desde la planificación hasta la ejecución.
- Brindar soporte a las implementaciones de las instalaciones, implementar actualizaciones y brindar asistencia con sus iniciativas de transformación estratégica.
- Brindar experiencia técnica para controlar y administrar sus Soluciones Manhattan.

1.2 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CASOS

Manhattan Associates se compromete a brindar un servicio oportuno y eficiente. Su representante de Soporte al Cliente usualmente seguirá el procedimiento que se describe a continuación:

- **ASIGNAR UN NÚMERO DE CASO.** Cuando usted inicie un caso, el representante le asignará un número de caso.
- **CLASIFICAR EL TIPO DE CASO.** Los casos son inicialmente clasificados como Soporte o Servicios. Los casos de Soporte se clasifican a su vez como un Caso Incidente o un Caso Problema.
 - › **CASO INCIDENTE.** Se utiliza para registrar la ocurrencia de un problema. Un incidente abierto significa que hay un evento en curso que requiere una resolución (ya sea una solución temporal o una resolución permanente). Un Caso Incidente se cierra una vez que la ocurrencia del evento esté resuelta.
 - › **CASO PROBLEMA.** Se utiliza para darle seguimiento al análisis de la causa raíz y la resolución permanente de un problema conocido.
- **DETERMINAR EL NIVEL DE GRAVEDAD DEL CASO.** El representante de Soporte al Cliente trabajará con usted para determinar la gravedad del caso basado principalmente en el impacto en su empresa. Consulte la tabla al final de este documento para conocer las definiciones de gravedad.
- **ASIGNACIÓN DE RECURSO(S).**
- **ESCALAR LA ATENCIÓN AL CASO.** Consulte la tabla que aparece al final de este documento.

1.3 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Hay varias medidas que usted puede adoptar para ayudar a agilizar el proceso de resolución de problemas. Estas incluyen:

- **MANTENER UNA ESTRUCTURA DE SOPORTE DE NIVEL 1 y NIVEL 2.** Para minimizar el impacto en las operaciones y asegurar que los problemas se manejen de manera eficiente, debe proporcionar un soporte técnico interno y centralizado que sirva como primera línea de soporte. Todos los asuntos de soporte pasaran por su soporte técnico interno. A continuación, el soporte técnico involucra a sus expertos de soporte de nivel 2 para hacer una clasificación y realizar una investigación inicial, a fin de que puedan proporcionar a Manhattan Associates la información requerida como el impacto comercial, los pasos reproducibles y datos y registros relevantes. Los servicios requeridos para ayudar en la recopilación de la información básica o para proveer soporte de nivel 1 y nivel 2 no están cubiertos por esta Política. El programa de Soporte Premier de Manhattan, detallado en la sección 3.2, es un programa disponible para aumentar su estructura de soporte con profesionales experimentados de Manhattan.

ESTRUCTURA TÍPICA DE SOPORTE DE PRODUCCIÓN

USUARIOS DEL NEGOCIO	
- Recopilar detalles de incidentes relevantes	- Comunicación de la prioridad y el impacto comercial
- Informe oportuno de incidentes	- Participación en pruebas de aceptación del usuario
NIVEL 1	
- Registrar incidentes con detalles relevantes	- Abordar problemas de baja complejidad
- Involucrar al soporte adecuado de nivel 2/nivel 3	- Actualizar el sistema de rastreo de incidentes
NIVEL 2	
- Clasificación/reparación de incidentes	- Lanzamiento y coordinación de cambios
- Gestión de problemas	- Soporte de pruebas y mantenimiento de comandos de prueba para QA/UAT
- Creación de artículos de conocimiento	- Operación y orientación comercial
- Ajuste de configuración y mantenimiento de informes – Supervisión funcional proactiva	

- **ESTABLECER ACCESO CONTINUO AL SISTEMA.** Para resolver problemas difíciles de diagnosticar, los representantes de Soporte al Cliente de Manhattan Associates deben tener acceso a su ambiente de software. La velocidad a la que podemos resolver problemas está directamente relacionada con la capacidad de ver el comportamiento del sistema o acceder a los registros; por lo tanto, le recomendamos especialmente que haga arreglos para habilitar la conectividad en sus entornos de prueba o producción con acceso de solo lectura. Debe asegurarse de que cualquier información que permita la identificación personal a la que Manhattan pueda tener acceso se minimice, y que dicho acceso, o transferencias de datos confidenciales o de identificación personal a Manhattan, estén sujetas a un consentimiento previo o un acuerdo por escrito de acuerdo con las reglamentaciones aplicables. El método de conectividad preferido de Manhattan Associates para fines de Soporte al Cliente es VPN LAN-a-LAN, debido a su flexibilidad óptima en diseño y seguridad. Manhattan Associates no permite que las tecnologías VPN cliente-servidor se originen dentro de su entorno corporativo, como IPSEC o SSL.
- **REALIZAR LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.** Los problemas con el producto con garantía pueden ser el resultado de factores externos. Por este motivo, debe realizar la administración del sistema requerida de forma rutinaria; lo que incluye, entre otros, realizar copias de seguridad de computadoras y bases de datos, actualizar la protección contra virus, aplicar parches del sistema operativo o purgar datos transaccionales históricos. Los servicios proporcionados mientras se ayudan a resolver un problema causado por la falta de administración del sistema no están cubiertos por esta Política. El programa de Servicios Administrados de Manhattan ('Managed Services'), descrito en la sección 3.2, es un servicio de suscripción disponible para proporcionar la administración completa del sistema de las aplicaciones de Manhattan.
- **CONFIGURAR UN AMBIENTE DE PRUEBAS.** Dada la naturaleza crítica de nuestro software, le pedimos que proporcione un entorno individual para probar nuevas funcionalidades, parches de programas y modificaciones/extensiones. Los datos en este entorno deben mantenerse sincronizados con el ambiente de producción en la medida que sea razonable para garantizar la validez de estas pruebas.

2.0 BENEFICIOS

Los siguientes beneficios y servicios están disponibles para los clientes que están al día con el soporte al cliente y las mejoras de software u otro acuerdo de mantenimiento.

2.1 ACTUALIZACIONES/MEJORAS DE LA VERSIÓN DEL SOFTWARE

Usted tiene derecho a recibir todas las actualizaciones/mejoras de la última versión o paquete de servicio de las aplicaciones de software con licencia en su acuerdo de licencia de software sin tener que abonar tarifas de licencia adicionales. Todos los servicios de consultoría/programación de implementación asociados solicitados por el cliente para instalar actualizaciones están cubiertos en una Declaración de trabajo (SOW) separada.

2.2 SOPORTE GRATUITO PARA PRODUCTOS CON LICENCIA

Reciba soporte gratuito por teléfono o por correo electrónico para todos los problemas relacionados directamente con las versiones compatibles de los productos con licencia.

2.3 RESOLUCIÓN DE DEFECTOS DE EXTENSIONES

Este soporte se aplica a las modificaciones, interfaces o extensiones relacionadas con las versiones compatibles de productos con licencia diseñados, programados, probados y entregados por Manhattan Associates de acuerdo con una especificación de diseño detallada correspondiente según lo acordado y aprobado por Manhattan y el cliente. La especificación de diseño más reciente que haya sido acordada y aprobada reemplaza todas las especificaciones anteriores para los fines de este soporte. Este soporte de extensión entra en vigor después de la aceptación mutua de la Extensión y el primer uso comercial de la Extensión. Las actualizaciones de extensiones a nuevas versiones están cubiertas en una declaración de trabajo por separado. El recurso exclusivo del cliente y la responsabilidad total de Manhattan por defectos en las extensiones será la corrección de dichos defectos en las extensiones.

2.4 DOCUMENTACIÓN GRATUITA DEL PRODUCTO

La documentación del sistema ('Administrador Avanzado de Información de Manhattan') para los productos con licencia se proporciona sin costo alguno.

2.5 VISITA ANUAL EN SITIO SIN CARGO

Los clientes tienen derecho a la visita de un Consultor de Soporte al Cliente a uno de sus sitios al menos una vez por período de suscripción. Los clientes suelen utilizar este tiempo de consulta gratuito (8 horas) para realizar auditorías de eficiencia del sistema, realizar capacitaciones o analizar los requisitos comerciales futuros. Los gastos de bolsillo del consultor no están cubiertos por esta política.

2.6 ACCESO A LA EXTRANET DEL CLIENTE

El Portal MA proporciona acceso a la información detallada del software de Manhattan Associates y la posibilidad de enviar, actualizar y revisar su implementación y sus casos de soporte; así como solicitar descargas de productos, claves de licencias y tarifas de transporte. También puede actualizar su información de contacto, revisar las notificaciones de entrega del software y descargar archivos específicos del cliente/producto. Además, podrá revisar proyectos, tendencias de casos y facturas pendientes.

2.7 DESCUENTOS EN CLASES DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Todas las clases de capacitación pública programadas de Manhattan Associates están disponibles con un descuento del 10 % sobre las tarifas actuales publicadas.

2.8 ACTUALIZACIONES DE CONFORMIDAD CON LA VENTA MINORISTA

Manhattan Associates se compromete a proporcionar una solución que facilite nuestros productos de software para cumplir con las pautas de cumplimiento de proveedores de los minoristas. Las actualizaciones están disponibles para las versiones actualmente compatibles de productos con licencia si un cliente envía a cualquiera de los siguientes:

- 100 minoristas principales de los Estados Unidos recientemente publicados*, según se enumera en el sitio web de NRF Stores Magazine, www.stores.org (Minoristas).
- Otros minoristas de EE. UU. que tengan instalado o utilicen activamente una versión actualmente compatible de la aplicación Gestión de Almacenes (WM) o Sistema de Gestión Extendida de la Empresa (EEM) de Manhattan y están actualizados en CSSE.

* No se aplica a los minoristas que anteriormente estaban en la lista de los 100 minoristas principales de los EE. UU. pero ahora no están.

2.9 ESTIMACIONES SIN CARGO PROPORCIONADAS PARA PROYECTOS O MODIFICACIONES SIMPLES

El tiempo que se emplea en realizar estimaciones de alto nivel no tiene cargo. El tiempo requerido para las especificaciones funcionales, el diseño detallado o la revisión técnica se factura a las tarifas actuales de Manhattan Associates. Se trata de estimaciones no definitivas que se actualizarán, si es necesario, una vez que el diseño esté completo.

2.10 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

Un gerente de cuenta está disponible para trabajar con usted para entender y respaldar sus requisitos, objetivos y planes de desarrollo estratégico comerciales.

2.11 CONSULTOR DE SOPORTE

Después de la implementación del producto con licencia y de la transición a soporte al cliente, se asigna un consultor a su organización. Este consultor se familiarizará con su flujo de proceso, así como con todas las extensiones personalizadas para que podamos ofrecerle el soporte más efectivo posible.

2.12 RECIBA LOS SERVICIOS A LAS TARIFAS ACTUALES DE FACTURACIÓN POR HORA SIN PRIMA ADICIONAL

2.13 RECIBA TARIFAS DE TRANSPORTISTA A COSTOS ACTUALES SIN PRIMA ADICIONAL

3.0 SERVICIOS TÉCNICOS Y DE CONSULTORÍA

3.1 SERVICIOS TÉCNICOS Y DE CONSULTORÍA

Además de los beneficios mencionados anteriormente, Manhattan Associates se compromete a brindarles a nuestros clientes el acceso a asistencia técnica y de consulta adicional para abordar los cambiantes requisitos comerciales después de la implementación inicial. Manhattan ofrece los siguientes servicios facturables:

- Configurar funcionalidades adicionales
- Diseñar, desarrollar, probar e instalar extensiones para el software existente
- Desarrollar y realizar capacitación específica del cliente
- Proporcionar servicios en sitio
- Proporcionar soporte especializado dedicado durante proyectos especiales o eventos específicos
- Proporcionar servicios de gestión de proyectos
- Implementar actualizaciones de software
- Brindar soporte a nuevas implementaciones de instalación
- Compromisos de revisión de operaciones
 - › Evaluación en el lugar de las operaciones de su cadena de suministro.
 - › Recomendar ajustes de configuración para responder a los requisitos operativos cambiantes
- Manhattan SureCheck™
 - › Auditorías del entorno técnico
 - › Auditorías de infraestructura técnica
 - › Auditorías de procesos de administración de sistema
- Servicios para el cumplimiento de requisitos de transporte de paquetes
 - › Cambios de etiquetas y documentos
 - › Actualizaciones de tarifas y enrutamiento

3.2 SOPORTE PREMIER DE MANHATTAN Y PROGRAMAS DE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Manhattan Associates ofrece los siguientes programas para los clientes interesados en utilizar la experiencia de Manhattan en Soporte Premier o Servicios Administrados. Estos programas se adaptan para abordar las diversas necesidades que cada cliente específico requiere y puede incluir soporte de guardia específico para el cliente todos los días, las 24 horas. Tenga en cuenta que estos servicios también están disponibles ad hoc a tarifas de servicios estándar.

SOPORTE PREMIER

- Clasificación/reparación de incidentes y gestión de problemas
- Ajuste de configuración y mantenimiento de informes
- Lanzamiento y gestión del cambio
- Soporte de prueba para QA/UAT
- Mantenimiento de scripts de prueba
- Guía de operaciones comerciales
- Creación de artículos de conocimiento
- Monitoreo funcional proactivo

SERVICIOS ADMINISTRADOS

- Administración de base de datos y monitoreo
- Administración de aplicaciones y monitoreo
- Implementaciones y administración de código
- Soporte de incidente de producción
- Gestión de entorno de ciclo de ambientes de prueba
- Construir y responder a alertas de aplicaciones y sistema
- Alojamiento ('Hosting') de aplicaciones de Manhattan

4.0 POLÍTICA DE SOPORTE DE VERSIÓN

4.1 SOPORTE DE PRODUCTO DE MANHATTAN

Mantener actualizado el software de Manhattan Associates garantiza que su organización maximice el retorno de su inversión. Todos los productos lanzados por Manhattan Associates son totalmente soportados por un período de 60 meses después de la fecha de lanzamiento general de esa versión. El soporte se refiere a problemas reproducibles relacionados con la funcionalidad en el uso de producción y las actualizaciones se proporcionan en el último nivel del paquete de servicio. Al final del período de soporte, Manhattan Associates continuará prestando servicio a las versiones de productos, pero esto se facturará. Manhattan Associates se reserva el derecho de discontinuar el servicio de una línea de productos tres años después de que dichos productos hayan sido discontinuados oficialmente.

4.2 SOPORTE DE SOFTWARE DE TERCEROS

Manhattan admite productos que se ejecutan en sistemas operativos informáticos certificados y compatibles, bases de datos y versiones de software de terceros, como se detalla en la documentación del sistema. Cualquier trabajo relacionado con la prueba, implementación o desarrollo de software requerido para sistemas operativos, bases de datos o versiones de software de terceros más nuevos o diferentes está cubierto en una Declaración de trabajo separada.

4.3 SOPORTE DE SISTEMA OPERATIVO MÓVIL

Para aplicaciones de dispositivos móviles, Manhattan soporta productos que se ejecutan en sistemas operativos móviles certificados y compatibles como se describe en la documentación del sistema. Para las versiones compatibles, Manhattan también proporciona actualizaciones de software para el producto con licencia para problemas identificados durante las pruebas de los clientes de las nuevas versiones del sistema operativo del dispositivo móvil. Cualquier trabajo relacionado con la prueba e implementación de una versión de sistema operativo móvil más nueva o diferente está cubierto en una declaración de trabajo separada. Además, se requiere involucrar a Manhattan para pruebas relacionada con actualizaciones de sistema operativo móvil para instalaciones en las que hay extensiones; el alcance depende tanto de las extensiones como de los cambios en la versión principal. Debe controlarse el despliegue de lanzamientos menores y mayores en producción para garantizar que solo se promuevan actualizaciones probadas a fondo en un entorno de producción.

5.0 TÉRMINOS Y CONDICIONES

5.1

La Política de soporte al cliente y mejoras de software debe leerse junto con el acuerdo de licencia de software del cliente y el acuerdo de Soporte al Cliente y Actualizaciones de Software con Manhattan.

5.2

Para recibir los beneficios de la Política de Soporte al Cliente y mejoras de software de Manhattan Associates, el cliente debe firmar un acuerdo de Soporte al Cliente y Actualizaciones de Software u otro acuerdo de mantenimiento y pagar las tarifas correspondientes antes de que pueda comenzar el servicio. Dichas tarifas anuales se basan en las tarifas de licencia de software vigentes en ese momento para los productos relevantes.

5.3

Manhattan Associates se reserva el derecho de cambiar su Política de Soporte al Cliente y Actualizaciones de Software u otras tarifas de acuerdo de mantenimiento sin aviso previo.

5.4

La factura de renovación anual generalmente se envía al cliente 60 días antes de que caduque el acuerdo anual. El pago rápido de esta factura garantiza una cobertura ininterrumpida.

5.5

La cancelación, la terminación, la falta de pago de las tarifas aplicables o la falta de renovación del acuerdo de Soporte al Cliente y Mejoras de software u otro acuerdo de mantenimiento darán lugar a la finalización del acceso a todos el soporte, servicios, así como a cualquier mejora de software y lanzamiento de versiones pasadas, actuales o futuras. Manhattan Associates también eliminará cualquier información específica del cliente de nuestros sistemas internos de gestión de códigos y base de conocimiento. Hasta cinco (5) años después de que caduque la suscripción de Mejoras de Software, puede restablecerse pagando a Manhattan Associates una tarifa de restablecimiento equivalente a ciento cincuenta por ciento (150 %) de las tarifas no pagadas que se habrían pagado si la cobertura no hubiera caducado. Después de los cinco años, se deben volver a otorgar licencias para el software según los términos y condiciones de licencia vigentes en ese momento de Manhattan Associates. Cualquier cliente que busque soporte primero deberá suscribir un acuerdo de soporte al cliente y mejoras de software. Manhattan se reserva el derecho de rechazar el soporte y los servicios a menos y hasta que dicho cliente sea restablecido. En caso de que Manhattan, a su exclusivo criterio, ofrezca servicios limitados a un cliente que no haya cumplido los requisitos enumerados anteriormente, dichos servicios se proporcionarán en el estado en que se encuentran sin garantía expresa o implícita. Los clientes deberán pagar las tarifas por hora actuales sin descuento junto con los costos asociados con la realización de dichos servicios y reconocer que Manhattan puede suspender los servicios en cualquier momento sin previo aviso. En ningún caso, los importes pagados por dichos servicios se acreditarán a una suscripción de mantenimiento futuro.

5.6

A veces, Manhattan Associates puede ejecutar herramientas de diagnóstico de solo lectura en el entorno del cliente del software con licencia para ayudar con las actividades de soporte.

5.7

Manhattan Associates se reserva el derecho de auditar periódicamente la condición y la utilización del software con licencia.

5.8

Frecuentemente, Manhattan Associates ayuda a resolver problemas que afectan el uso del producto por parte de nuestros socios, lo que incluye el hardware y el software de terceros. Sin embargo, la Política de Mejoras de Software y Soporte para Socios se aplica solo a los Productos con licencia según se define en el acuerdo de licencia de software del socio. El software de terceros incorporado en los Productos con licencia y, por lo tanto, sublicenciado a través de Manhattan Associates se considerará un Producto con licencia y estará cubierto por esta Política, siempre que el socio esté al día con todas las tarifas. El hardware y otros productos de software de terceros, como los sistemas operativos y el software de bases de datos, no están cubiertos por esta Política; sin embargo, Manhattan traslada cualquier garantía del fabricante a cualquiera de los productos a los que se le ha otorgado el derecho de hacerlo.

5.9

Para obtener información adicional con respecto a la política de soporte para clientes y mejoras de software de Manhattan Associates y el *acuerdo marco de tecnología*, comuníquese con Soporte al cliente.

5.10

Esta Política cubre todos los productos suscritos actualmente en el acuerdo de soporte al cliente y mejoras de software u otro acuerdo de mantenimiento. Las suscripciones se ofrecen solo para los Productos con licencia del cliente y un cliente no puede optar por excluir ninguno de los Productos con licencia, o cualquiera de los sitios designados, de las suscripciones durante el período de suscripción.

5.11

Manhattan Associates se complace en proporcionar a sus clientes estas actualizaciones de conformidad con la venta minorista de acuerdo con lo siguiente:

- Como se usa en el presente documento, una directriz es una nueva directriz de cumplimiento por escrito disponible públicamente aplicable a todos los vendedores minoristas, en relación con uno o más de los siguientes: (i) etiquetas de envío, (ii) etiquetas de contenido, y/o (iii) estándares de reportes de embarque GS1.
- Las actualizaciones solo se aplican a los clientes que ejecutan activamente una versión compatible de WM o EEM, actualizada en Soporte al cliente y Mejoras de software, de conformidad con el acuerdo de licencia de software del cliente; y use hardware compatible según lo definido por Manhattan para la versión de software del cliente.
- Un cliente debe notificar a Manhattan dentro de los 30 días posteriores a la recepción de una directriz proporcionando a Manhattan una notificación por escrito de dicha directriz a través de una solicitud de cumplimiento, junto con una copia de la directriz escrita. Manhattan proporcionará una solución para abordar la directriz dentro de los 90 días posteriores a la recepción de dicha directriz y solicitud de cumplimiento.
- El cliente recibe la solución probada requerida, para el sistema base, para abordar la directriz de forma gratuita. Todos los servicios de implementación asociados solicitados por el cliente para instalar esta solución están cubiertos en una Declaración de trabajo separada. El cliente también es responsable de cualquier software de terceros; revisión de cualquier modificación de propiedad del cliente; o hardware, productos o servicios actualizados necesarios para cumplir con la directriz. Cualquier servicio de programación, prueba o implementación requerido para abordar los elementos de cumplimiento que son específicos de la operación del cliente se factura a las tarifas actuales de Manhattan Associates.
- El cliente debe obtener la certificación del minorista para todas las etiquetas creadas antes de enviar las etiquetas de producción al minorista.
- En caso de que Manhattan no pueda proporcionar una solución para abordar la directriz dentro de los 90 días posteriores a la recepción de una directriz y Solicitud de cumplimiento, Manhattan reembolsará al cliente que notifica mediante un comprobante de pago por escrito las devoluciones de cargo impuestas por el minorista (por incumplimiento de las directrices) hasta \$1,000 por día, hasta un reembolso máximo de \$5,000 al cliente por cada minorista que imponga la directriz. Sin perjuicio de lo dispuesto en este documento, la responsabilidad de Manhattan con el cliente nunca excederá una responsabilidad máxima de \$10,000 por todas las ocurrencias.
- Cualquier software, otros productos o servicios proporcionados por Manhattan para un cliente de acuerdo con estos términos y condiciones estarán sujetos a las limitaciones, restricciones y exenciones de responsabilidad establecidas en los acuerdos existentes entre Manhattan y el cliente. Se le entregará al cliente una licencia del software entregado conforme al presente en virtud de los términos de licencia establecidos en el acuerdo de licencia de software.
- Todos los avisos y comunicaciones deben dirigirse a Soporte al cliente.

ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE

GRAVEDAD	DEFINICIÓN DE GRAVEDAD	ESCALAMIENTO (TODOS LOS DÍAS, LAS 24 HORAS) <i>(INCLUYE FINES DE SEMANA Y FERIADOS)</i>		FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE
		HORARIO	VÍA DE ESCALAMIENTO	
INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA (SYSTEM OUTAGE)	Pérdida completa del servicio en un sistema de producción sin una solución temporal disponible. Las tareas funcionales no se pueden completar o la integridad de los datos está en riesgo. Los recursos del cliente deben estar disponibles para trabajar todos los días, las 24 horas con Manhattan para solucionar el problema.	Inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recurso técnico adicional: Nivel gerente Nivel director Nivel vicepresidente	Cada 2 horas o según sea necesario
INTERRUPCIÓN DEL TRABAJO (WORK STOPPAGE)	Pérdida importante del servicio en un sistema de producción sin una solución temporal disponible. Las tareas funcionales no se pueden completar o la integridad de los datos está en riesgo. Los recursos del cliente deben estar disponibles para trabajar todos los días, las 24 horas con Manhattan para solucionar el problema.	Inmediato 2 horas 4 horas 8 horas	Recurso técnico adicional: Nivel gerente Nivel director Nivel vicepresidente	Cada 3 horas o según sea necesario
CRÍTICO	El sistema de producción se ve afectado de manera adversa, sin embargo, el problema puede evitarse temporalmente usando una solución temporal disponible. Para implementaciones, un hito principal está en riesgo.	Diariamente		Diariamente o según sea necesario
ALTO	El sistema de producción está operativo, pero parcialmente degradado. Tareas y problemas de implementación de prioridad alta.	Según sea necesario		Semanalmente
MEDIO	Los problemas y tareas estándar tienen un impacto comercial mínimo. El sistema de producción está operativo.	Según sea necesario		Semanalmente
BAJO	Problemas no críticos, preguntas de diseño, solicitudes de extensión u otras consultas generales	Según sea necesario		Semanalmente