



Características de los planes de Infor Xtreme Support



Características de los planes de Xtreme Support

Notificación de soluciones críticas

Le comunicamos rápidamente la disponibilidad de soluciones o artículos para incidentes críticos. Es posible que deba registrarse para recibir este tipo de notificación.

Actualizaciones de sistemas de componentes y feature packs

Tendrá acceso a mejoras del sistema de componentes, versiones actualizadas, actualizaciones de documentación y notas de versión que Infor® proporciona a los clientes de soporte en el desarrollo normal de su actividad.

Revisiones de sistemas de componentes y service packs

Tendrá acceso a revisiones del sistema de componentes y service packs que Infor proporciona a los clientes de soporte en el desarrollo normal de su actividad. Puede incluir actualizaciones obligatorias y reguladoras así como correcciones técnicas.

Número ilimitado de incidentes

Podrá notificar un número ilimitado de incidentes a Infor.

Soporte en línea continuo

El portal de Xtreme Support está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para que pueda registrar incidentes, descargar productos y revisiones o buscar información en la base de conocimientos.

Comparación de los planes



Consulte la comparación completa entre los tres planes de Infor Xtreme Support en la **página 3**.

Acceso telefónico

Podrá ponerse en contacto telefónico con el equipo de soporte durante las horas de cobertura según su plan de soporte.

Acceso remoto

Podemos acceder de manera remota a su sistema para ayudarle en la resolución de problemas complejos o bien para proporcionarle una respuesta rápida. Deberá autorizarnos el acceso completo, proporcionarnos la conexión necesaria y estar disponible para explicarnos el problema correspondiente.

Tiempos de respuesta definidos para incidentes

Con los tiempos de respuesta definidos por Infor, sabrá cuándo tenemos previsto proporcionarle una respuesta a su incidente en función de la gravedad, el producto y el plan de soporte que elija.

Priorización de incidentes según gravedad

Damos prioridad a sus incidentes en función de la gravedad.

Soporte para incidentes críticos*

El soporte para problemas con gravedad 1 es de 24 horas al día, todos los días hábiles.

Asistencia en tareas generales

Le ayudamos a resolver dudas sobre procedimientos concernientes al sistema de componentes de Infor (no modificado) que tengan cobertura de soporte. Pueden estar relacionadas con procesos, con la funcionalidad del producto o con las características del producto del sistema de componentes disponible en general. Esta asistencia no incluye preguntas relacionadas con la implementación o la instalación que deben ser solucionadas por los servicios de consultoría de Infor.

Acceso a comunidades en línea

Las comunidades son herramientas de red social de Infor que le permiten comunicarse con usuarios de su sector que tienen el mismo sistema de componentes, entorno y configuración de Infor o los mismos retos empresariales.

Tutoriales grabados

Podrá acceder a sesiones grabadas por los recursos de soporte de Infor sobre temas de interés común. También podrá solicitar a Infor la grabación de tutoriales sobre temas específicos.

Características del plan Xtreme Premium Support

Incluye las características anteriores del plan Xtreme Support, además de las siguientes:

Soporte ampliado para incidentes críticos*

El soporte para problemas con gravedad 1 es de 24 horas al día, 7 días a la semana.

Priorización planificada

Se establecerá la prioridad de sus incidentes en función del nivel de plan de soporte y según la gravedad.

Tutoriales interactivos

Proporcionamos sesiones Webex en las que tendrá la oportunidad de interactuar y preguntar al equipo de soporte todo aquello relacionado con temas específicos de interés.

Características del plan Xtreme Elite Support

Incluye las características anteriores de los planes Xtreme Support y Xtreme Premium Support, además de las siguientes:

Asignación de administrador de cuentas Elite

Se le asignará un administrador de cuentas Elite (EAM). El EAM interactúa con los recursos específicos tanto de su compañía como de Infor para garantizar la solución a sus problemas de soporte.

Evaluaciones de las actividades de soporte

Se organizan periódicamente reuniones de evaluación con su administrador de cuenta Elite en las que podrá detallar sus incidentes de soporte, incluyendo quién registró cada incidente y un resumen de todos los incidentes abiertos y cerrados.

Programas de usuarios pioneros

Recibirá un trato prioritario para participar en los programas beta de Infor o como usuario pionero si el tiempo lo permite, si el esfuerzo necesario es factible y si el entorno y el sector empresarial son los adecuados, según Infor estime conveniente.

Acceso al equipo de soporte senior y recursos de desarrollo

Cuando sea necesario, su administrador de cuenta Elite coordinará reuniones con el equipo de soporte senior y los recursos de desarrollo.

Junta de asesoramiento al cliente

Recibirá una invitación especial para participar en la Junta de asesoramiento al cliente de Infor.

Asistencia en la planificación de actualizaciones


Un recurso de soporte y el administrador asignado de la cuenta Elite realizarán una llamada de planificación previa a la actualización para discutir las actualizaciones, revisar los problemas conocidos o cualquier otro asunto a considerar.


Soporte en circunstancias especiales*

Puede solicitar soporte para cualquier nivel de gravedad un fin de semana al año. Se le asignará un recurso de soporte para que le ayude en sus necesidades de soporte durante ese fin de semana. Para ello, es necesario notificarlo a Infor con dos semanas de antelación para que el administrador de la cuenta Elite pueda programar el recurso. El soporte en circunstancias especiales concierne sólo a un producto estándar y se ofrece sólo en inglés. El soporte en circunstancias especiales no sustituye otros servicios de consultoría necesarios al implementar los productos de Infor. El soporte en circunstancias especiales debe emplearse dentro del período de soporte anual aplicable y finaliza pasado este período.

Características del plan Xtreme Support

Las siguientes explicaciones sobre Xtreme Support se aplican a todos los planes estándar de Xtreme Support que Infor ofrece actualmente en el desarrollo normal de su actividad. Todas las características de Xtreme Support establecidas a continuación se proporcionarán en conformidad con las directivas y los procedimientos vigentes de Infor.

|  Actualizaciones | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|---|--------|----------------|--------------|
| Notificación de soluciones críticas | ● | ● | ● |
| Actualizaciones de sistemas de componentes y feature packs | ● | ● | ● |
| Revisiones de sistemas de componentes y service packs | ● | ● | ● |
| Evaluaciones de las actividades de soporte | | | ● |
| Programas de usuarios pioneros | | | ● |

|  Soporte | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|---|--------|----------------|--------------|
| Número ilimitado de incidentes | ● | ● | ● |
| Soporte en línea continuo | ● | ● | ● |
| Acceso telefónico | ● | ● | ● |
| Acceso remoto | ● | ● | ● |
| Asignación de administrador de cuentas Elite | | | ● |
| Acceso al equipo de soporte senior y recursos de desarrollo | | | ● |

|  Capacidad de respuesta | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|--|--------|----------------|--------------|
| Tiempos de respuesta definidos para incidentes* | ● | ● | ● |
| Priorización de incidentes según gravedad | ● | ● | ● |
| Soporte para incidentes críticos* | ● | ● | ● |
| Soporte ampliado para incidentes críticos* | | ● | ● |
| Priorización planificada | | ● | ● |

|  Intercambio de conocimientos | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|--|--------|----------------|--------------|
| Asistencia en tareas generales | ● | ● | ● |
| Comunidades en línea | ● | ● | ● |
| Tutoriales grabados | ● | ● | ● |
| Tutoriales interactivos | | ● | ● |
| Junta de asesoramiento al cliente | | | ● |

|  Planificación de recursos | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|---|--------|----------------|--------------|
| Asistencia en la planificación de actualizaciones | | | ● |
| Soporte en circunstancias especiales* | | | ● |

*no está disponible para algunos productos



641 Avenue of the Americas
New York, NY 10011
800-260-2640
infor.com

Infor en España
Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª
08007 Barcelona
Directo: +34 934 670 200
Avda. de Europa, 19 edif.II p.baja D
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid
Directo: +34 913 836 060
Email: marketing.es@infor.com
www.infor.es

Acerca de Infor

Infor está cambiando en esencia la manera en que se publica y se consume la información en la empresa, ayudando a 70.000 clientes en 194 países a mejorar las operaciones, impulsar el crecimiento y adaptarse rápidamente a los cambios en las necesidades empresariales. Si desea saber más sobre Infor, por favor, visite la página web www.infor.es.

Copyright © 2013 Infor. Todos los derechos están reservados. El presente documento y los planes y características de Xtreme Support mencionados en el mismo, están sujetos a los cambios que Infor estime convenientes sin previo aviso. En relación con el periodo anual de soporte adquirido por el cliente, las características disponibles del plan de Xtreme Support que haya adquirido, no disminuyen sustancialmente durante ese periodo de soporte. No todas las características de los planes establecidas previamente están disponibles para todos los sistemas de componentes.