Vysvětlivky k plánu podpory Xtreme společnosti Infor

Funkce plánu podpory Xtreme

Oznámení o důležitých řešeních
Aktivně vás upozorníme, budou-li pro významné potíže k dispozici řešení/články. Chcete-li přijímat taková oznámení, bude případně nutné, abyste se předem zaregistrovali.

Aktualizace komponentového systému a balíčky funkcí
Budete mít přístup k vylepšením komponentového systému, vydaným aktualizacím, aktualizacím dokumentace a souvisejícím poznámkám k verzi, které poskytuje společnost Infor v rámci podpory svým zákazníkům při běžné obchodní činnosti.

Opravy komponentového systému a aktualizace Service Pack
Budete mít přístup k opravám komponentového systému a aktualizacím Service Pack, které poskytuje společnost Infor v rámci podpory svým zákazníkům při běžné obchodní činnosti. V balíčcích může být obsažen přístup k zákonným a předepsaným aktualizacím a dalším opravám potíží.

Neomezené incidenty
Počet incidentů, které můžete zaprotokolovat u společnosti Infor, není omezen.

Nepřetržitá podpora online
Portál podpory Xtreme je k dispozici 24 hodin, 7 dní v týdnu a můžete zde zaprotokolovat incidenty, stáhnout produkty či opravy nebo vyhledat informace ve znalostní bázi.

Telefonický přístup
Během provozních hodin vyhrazených pro váš plán podpory můžete náš tým podpory kontaktovat telefonicky.

Vzdálený přístup
K vašemu systému můžeme přistupovat vzdáleně, abychom napomohli vyřešit komplexní potíže nebo abychom vám poskytli včasnější pomoc. Takový přístup musíte plně autorizovat, poskytnout nezbytné připojení a být k dispozici pro případnou konzultaci potíží, které řešíte s podporou.

Srovnání funkcí plánů

Prohlédněte si úplné srovnání všech tří plánů podpory Xtreme společnosti Infor na **straně 3.**

Definovaná reakce na incident
Díky cílům definované reakce na incident společnosti Infor budete vědět, kdy můžete očekávat reakci na incident podpory, a to v závislosti na závažnosti incidentu, produktu a vámi zvoleném plánu podpory.

Zařazení do fronty incidentů podle priority
V závislosti na závažnosti potíží udělíme vašim incidentům podpory příslušnou prioritou.

Podpora kritických incidentů*
Podpora potíží se závažností 1 – mimo provozní dobu, 24 hodin, 5 dnů v týdnu.

Způsob poskytování podpory
Odpovíme na běžné předpisové dotazy, které budete případně mít ke standardním (neupraveným) komponentovým systémům společnosti Infor, které se řeší v rámci podpory. Ty se mohou vztahovat na procesy, funkčnost produktů nebo na dotazy související s funkcemi produktů v obecně dostupných komponentových systémech. Tato podpora neposkytuje odpovědi na dotazy týkající se instalace/implementace. Takové dotazy je nutné adresovat konzultačním službám společnosti Infor.

Přístup ke komunitám online
Komunity jsou nástrojem sociálních sítí společnosti Infor a můžete v nich komunikovat a pokládat dotazy ostatním členům, kteří případně vlastní stejné komponentové systémy společnosti Infor, konfiguraci prostředí nebo řeší stejné potíže v tomto odvětví.

Zaznamenané brífinky
Budete mít přístup k zaznamenaným relacím, v nichž se podpora společnosti Infor věnuje běžným tématům, které zajímají i ostatní uživatele. Kromě toho můžete společnost Infor požádat, aby vytvořila zaznamenané brífinky na specifická témata.

Funkce plánu podpory Xtreme Premium

Obsahuje všechny výše zmíněné funkce plánu podpory Xtreme a navíc níže uvedené položky:

Rozšířená podpora kritických incidentů*

Podpora potíží se závažností 1 – mimo provozní dobu, 24 hodin, 7 dnů v týdnu.

Zařazení dle plánu priorit

V závislosti na úrovni plánu podpory udělíme v rámci závažnosti potíží vašim incidentům podpory příslušnou prioritou.

Interaktivní brífinky

Nabídneme relace WebEx, v nichž budete mít příležitost interagovat a klást dotazy zdrojům podpory k příslušným tématům.

Funkce plánu podpory Xtreme Elite

Obsahuje všechny výše zmíněné funkce plánu podpory Xtreme Premium a navíc níže uvedené položky:

Přiřazený account manažer pro zákazníky s elitní podporou

Bude vám přiřazen account manažer pro zákazníky s elitní podporou (EAM). Manažer EAM působí mezi identifikovanými zdroji ve vaší společnosti a ve společnosti Infor a zajišťuje řešení potíží v rámci podpory.

Hodnocení aktivit podpory

Pravidelné hodnotící schůzky s přiřazeným account manažerem pro elitní zákazníky, při nichž detailně rozeberete incidenty podpory, včetně informací o osobách, které jednotlivé incidenty zaznamenaly do protokolu, a souhrnu otevřených a uzavřených incidentů.

Program pro zákazníky, kteří adoptují program mezi prvními

Závisí pouze na rozhodnutí společnosti Infor, zda získáte prioritní nabídky k účasti v programech beta verzí společnosti Infor nebo v programech pro zákazníky, kteří program adoptují mezi prvními, bude-li načasování, požadované úsilí a obchodní požadavky a požadavky na prostředí správné.

Přístup ke zkušené podpoře a vývojovému týmu

Bude-li to vhodné, account manažer pro elitní zákazníky bude koordinovat schůzky se zkušenou podporou a vývojovým týmem společnosti Infor.

Výkonná dozorčí rada

Obdržíte speciální pozvánku k účasti na setkáních výkonných dozorčích rad společnosti Infor.

Asistence pro plánování aktualizací

Pracovník podpory společnosti Infor a přiřazený account manažer pro elitní zákazníky se s vámi telefonicky spojí za účelem naplánování aktualizace a prodiskutují s vámi aktualizace, hodnocení, známé potíže a také připomínky k podpoře.

Podpora speciálních událostí*

Během jednoho víkendu ročně si můžete vyžádat podporu pro všechny úrovně závažnosti. Během daného víkendu vám bude přiřazen vyhrazený pracovník či tým podpory, který vám pomůže s potížemi, jež vyžadují podporu. Tuto událost si je nutné vyžádat dva týdny předem a plánuje ji přiřazený account manažer pro elitní zákazníky. Podpora speciálních událostí je určena pouze pro standardní produkty a poskytuje se pouze v angličtině. Podpora speciálních událostí není náhradou konzultačních služeb při implementaci produktů společnosti Infor. Podporu speciálních událostí je nutné využít v platném ročním období podpory a nelze ji přenést do dalšího roku.

Funkce plánu podpory Xtreme

Níže uvedené vysvětlivky podpory Xtreme se vztahují na všechny standardní plány podpory Xtreme, které společnost Infor aktuálně nabízí v rámci své běžné obchodní činnosti. Všechny uvedené funkce podpory Xtreme se poskytují v souladu s aktuálními zásadami a postupy společnosti Infor.

Aktualizace	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Oznámení o důležitých řešeních	●	●	●
Aktualizace komponentového systému a balíčky funkcí	●	●	●
Opravy komponentového systému a aktualizace Service Pack	●	●	●
Hodnocení aktivit podpory			●
Program pro zákazníky, kteří adoptují program mezi prvními			●
Podpora			
Neomezené incidenty	●	●	●
Nepřetržitá podpora online	●	●	●
Telefonický přístup	●	●	●
Vzdálený přístup	●	●	●
Přiřazený account manažer pro zákazníky s elitní podporou			●
Přístup ke zkušené podpoře a vývojovému týmu			●
Pohotová reakce			
Definovaná reakce na incident*	●	●	●
Zařazení do fronty incidentů podle priority	●	●	●
Podpora kritických incidentů*	●	●	●
Rozšířená podpora kritických incidentů*		●	●
Zařazení dle plánu priorit		●	●
Sdílení znalostí			
Způsob poskytování podpory	●	●	●
Komunity online	●	●	●
Zaznamenané brífinky	●	●	●
Interaktivní brífinky		●	●
Výkonná dozorčí rada			●
Plánování zdrojů			
Asistence pro plánování aktualizací			●
Podpora speciálních událostí*			●

*u některých produktů není k dispozici

O společnosti Infor

Společnost Infor je vedoucím poskytovatelem obchodního softwaru a služeb a pomáhá více než 70 000 zákazníkům ve 164 zemích zlepšovat provoz a řídit růst. Další informace o společnosti Infor najdete na webu www.infor.com.

Infor Corporate Headquarters
641 Avenue of the Americas
New York, NY 10011
USA
Tel.: +1(800) 260 26400

www.infor.com

INFDTP1231999-cs-CZ-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Všechna práva vyhrazena. Tento dokument a plány a funkce podpory Xtreme popsané v tomto dokumentu se mohou změnit bez předchozího upozornění. S ohledem na dané období podpory, které si zákazník zakoupí, nebudou pro takového zákazníka dostupné funkce v rámci zakoupené platné podpory Xtreme během takového období podpory materiálně zredukovány. Ne všechny funkce plánu uvedené výše jsou dostupné pro všechny komponentové systémy.