Explicaciones del plan Infor Xtreme Support

Características del plan Xtreme Support

Notificación de soluciones críticas
Le notificaremos cuando haya soluciones o artículos disponibles sobre asuntos importantes. Se le puede pedir que se registre para recibir dichas notificaciones.

Actualizaciones del sistema de componentes y paquetes de características
Podrá acceder a mejoras del sistema de componentes, publicaciones actualizadas, actualizaciones de documentación y otras notas relacionadas, provistas por Infor para dar asistencia a los clientes en el curso normal de su negocio.

Revisiones del sistema de componentes y paquetes de servicios
Tendrá acceso a revisiones del sistema de componentes y paquetes de servicios, provistos por Infor para dar asistencia a los clientes en el curso normal de su negocio. Esto puede incluir acceso a actualizaciones legales y reguladoras y a correcciones sobre cualquier asunto.

Incidentes ilimitados
El número de incidentes para los que se puede registrar con Infor no está limitado.

Asistencia online continua
El portal de Xtreme Support está disponible veinticuatro horas al día para registrar incidentes, descargar productos o revisiones o encontrar información en la base de información.

Acceso telefónico
Durante las horas de cobertura de su plan de asistencia, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de asistencia por teléfono.

Acceso remoto
Podemos acceder remotamente a su sistema para ayudarle a resolver asuntos complejos o proporcionarle una respuesta con mayor brevedad. Usted debe autorizar ese acceso, proporcionar la conexión necesaria y estar disponible para hablar sobre el asunto de asistencia pertinente.

Comparación de características del plan

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

Respuesta definida a incidentes
Con los objetivos de respuesta definida a incidentes de Infor, sabrá cuándo esperamos responder a su incidente, basándonos en la gravedad del mismo, el producto y el plan de asistencia que haya elegido.

Lista de espera de prioridad de incidente
Daremos prioridad a los incidentes de asistencia basándonos en la gravedad.

Asistencia a incidente grave*
Asistencia a asuntos de gravedad 1 — fuera del horario de oficina, 24 horas 5 días a la semana.

Asistencia práctica
Le ayudaremos con las cuestiones de procedimiento comunes que tenga con respecto a sus sistemas de componentes Infor estándar (no modificados), cubiertos por la asistencia. Estas pueden hacer referencia a procesos, funciones de los productos o cuestiones relacionadas con características de productos de los sistemas de componentes disponibles en general. Esta asistencia no cubre cuestiones relativas a la instalación/implementación, las cuales deben ser tratadas a través de los servicios de consultoría Infor.

Acceso a comunidades online
Las comunidades son herramientas de redes sociales de Infor que le permiten comunicarse con otras personas y hacerles preguntas; estas personas pueden tener los mismos sistemas de componentes Infor, configuración del entorno y retos industriales.

Informes registrados
Tendrá acceso a sesiones registradas que muestran recursos de asistencia de Infor sobre asuntos comunes de interés. También puede pedir que Infor cree informes registrados sobre asuntos específicos.

Características del plan Xtreme Premium Support

Incluye todas las características descritas de Xtreme Support, más las siguientes:

Asistencia ampliada a incidente grave*
Asistencia a asuntos de gravedad 1 — fuera del horario de oficina, 24 horas al día.

Lista de espera de plan prioritario
Daremos prioridad a los incidentes de asistencia basándonos en el nivel del plan de asistencia dentro de la gravedad.

Informes interactivos
Ofreceremos sesiones emitidas por WebEx donde tendrá la oportunidad de interactuar y hacer preguntas sobre recursos de asistencia en asuntos particulares de interés.

Características del plan Xtreme Elite Support

Incluye todas las características de los planes Xtreme Support y Xtreme Premium Support, más las siguientes:

Gerente de cuenta Elite asignado
Se le asignará un gerente de cuenta Elite (GCE) El GCE actúa en conjunto con recursos identificados tanto en su compañía como en Infor para ayudar a garantizar que los asuntos de asistencia se resuelvan.

Revisiones de las actividades de asistencia
Reuniones regulares de revisión con su gerente de cuenta Elite en las que se detallan los incidentes de asistencia, incluyendo quién registró cada incidente y un resumen de todos los incidentes abiertos y cerrados.

Programas pioneros
Tendrá prioridad para participar en programas beta de Infor o programas pioneros si el tiempo lo permite, el esfuerzo requerido es posible y los requisitos del negocio y el entorno son correctos, al criterio exclusivo de Infor.

Acceso a la asistencia de nivel superior y recursos de desarrollo
Cuando sea apropiado, su gerente de cuenta Elite coordinará reuniones con asistencia superior de Infor y recursos de desarrollo.

Junta asesora ejecutiva
Recibirá una invitación especial para participar en las juntas asesoras ejecutivas de Infor.

Asistencia en la planificación de actualizaciones
Un recurso de asistencia sobre Infor y el gerente de cuenta Elite realizarán una conferencia de planificación previa a las actualizaciones para hablar sobre estas con usted, revisar cualquier asunto conocido y hablar sobre cualquier consideración relativa a la asistencia.

Asistencia en circunstancias especiales*
Puede solicitar asistencia para todos los niveles de gravedad un fin de semana al año. Se le asignará un recurso de asistencia dedicado a ayudarle con sus necesidades de asistencia durante el fin de semana. Se debe avisar con dos semanas de antelación; la planificación del recurso la llevará a cabo el gerente de cuenta Elite asignado. La asistencia en circunstancias especiales está disponible solo para producto estándar y en inglés únicamente. La asistencia en circunstancias especiales no sustituye a los servicios de consultoría cuando se implementen los productos Infor. La asistencia en circunstancias especiales debe usarse dentro del periodo anual de asistencia correspondiente y no se puede acumular.

Características del plan Xtreme Support

Las siguientes explicaciones sobre Xtreme Support se aplican a todos los planes Infor estándar de Xtreme Support ofrecidos actualmente en el curso normal de su negocio. Todas las características Xtreme Support descritas abajo se proporcionarán de acuerdo con las políticas y procedimientos actuales de Infor.

	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Actualizaciones			
Notificación de soluciones críticas	●	●	●
Actualizaciones del sistema de componentes y paquetes de características	●	●	●
Revisiones del sistema de componentes y paquetes de servicios	●	●	●
Revisiones de las actividades de asistencia			●
Programas pioneros			●
Asistencia			
Incidentes ilimitados	●	●	●
Asistencia online continua	●	●	●
Acceso telefónico	●	●	●
Acceso remoto	●	●	●
Gerente de cuenta Elite asignado			●
Acceso a la asistencia de nivel superior y recursos de desarrollo			●
Capacidad de respuesta			
Respuesta a un incidente definido*	●	●	●
Lista de espera de prioridad de incidente	●	●	●
Asistencia a incidente grave*	●	●	●
Asistencia ampliada a incidente grave*		●	●
Lista de espera de plan prioritario		●	●
Intercambio de conocimiento			
Asistencia práctica	●	●	●
Comunidades online	●	●	●
Informes registrados	●	●	●
Informes interactivos		●	●
Junta asesora ejecutiva			●
Planificación de los recursos			
Asistencia en la planificación de actualizaciones			●
Asistencia en circunstancias especiales*			●

*no está disponible para algunos productos

Acerca de Infor.

Infor es el tercer proveedor de aplicaciones y servicios empresariales en el mundo, que ayuda a más de 70 000 clientes en 164 países a mejorar sus operaciones e impulsar su crecimiento. Descubra más acerca de Infor en www.infor.com.

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

www.infor.com

INFDTP1232342-es-ES-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Todos los derechos reservados. Este documento y los planes y características de Xtreme Support aquí descritos están sujetos a modificación sin aviso. Con respecto a un periodo anual de asistencia adquirido por el cliente, las características del plan disponibles para dicho cliente en el marco del plan Xtreme Support pertinente no se verán materialmente reducidas durante ese periodo de asistencia. No todas las características del plan descritas más arriba están disponibles para todos los sistemas de componentes.