Infor Xtreme Support : explications concernant le plan

Fonctionnalités du plan Xtreme Support

Notification des solutions critiques
Nous vous informerons de manière proactive lorsque des solutions/articles seront disponibles pour les problèmes critiques. Vous serez peut-être invité à vous pré-enregistrer pour pouvoir recevoir ces notifications.

Mises à jour du système de composants et Feature Packs
Vous pourrez accéder aux améliorations du système de composants, aux versions mises à jour, aux mises à jour de la documentation et aux notes de mise à jour associées, publiées par Infor pour aider les clients dans l'exercice de leurs activités.

Correctifs du système de composants et Services Packs
Vous pourrez accéder aux correctifs du système de composants et aux Services Packs, publiés par Infor pour aider les clients dans l'exercice de leurs activités. Cela peut comprendre un accès aux mises à jour réglementaires et à toutes les corrections de problème.

Nombre illimité d'incidents
Le nombre d'incidents que vous pouvez signaler à Infor n'est pas limité.

Support en ligne permanent
Le portail Xtreme Support est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour signaler les incidents, télécharger les produits ou les correctifs, ou rechercher des informations dans la base de connaissances.

Accès téléphonique
Vous pouvez contacter notre équipe de support par téléphone pendant les heures de couverture du plan de support.

Accès à distance
Nous pouvons accéder à distance à votre système pour vous aider à résoudre les problèmes complexes ou vous fournir une réponse plus rapide. Vous devez autoriser un accès complet, fournir les connexions nécessaires et être disponible pour discuter de la solution applicable.

Comparaison des fonctionnalités du plan

Consultez la comparaison complète des trois plans Infor Xtreme Support à la **page 3.**

Temps de réponse estimé
Grâce au temps de réponse estimé d'Infor, vous connaîtrez le délai de réponse à votre incident technique, en fonction de la gravité de l'incident, du produit et du plan de support choisi.

Mise en file d'attente des incidents par ordre de priorité
Nous établirons la priorité des incidents techniques en fonction de leur gravité.

Support CIS*
Support pour les incidents de niveau 1 après les heures de fermeture, disponible 24 heures sur 24 et 5 jours sur 7.

Aide à l'utilisation
Nous vous aiderons à répondre aux questions courantes concernant l'utilisation des systèmes de composants Infor (non modifiés), couverts par le support. Ces questions peuvent concerner les processus, les fonctionnalités ou les fonctions des systèmes de composants généralement disponibles. Cette assistance ne couvre pas les questions concernant l'installation ou la mise en œuvre, qui doivent être traitées par les services de conseils Infor.

Accès aux communautés en ligne
Les communautés sont les outils de réseaux sociaux d'Infor qui vous permettent de communiquer et de poser des questions à vos homologues, susceptibles d'avoir des systèmes de composants Infor, des configurations d'environnement et des défis commerciaux similaires.

Briefings préenregistrés
Vous aurez accès à des sessions enregistrées proposant des ressources de support Infor répondant aux sujets d'intérêt courants. Vous pouvez également demander qu'Infor crée des briefings préenregistrés sur des sujets particuliers.

Caractéristiques du plan Xtreme Premium Support

Inclus toutes les fonctionnalités précédentes du plan Xtreme Support, outre les fonctionnalités suivantes :

Support étendu pour les incidents critiques*
Support pour les incidents de niveau 1 après les heures de fermeture, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Mise en file d'attente des plans par ordre de priorité
Nous établirons la priorité des incidents techniques en fonction du niveau du plan de support et de la gravité.

Briefings interactifs
Nous proposerons des sessions via WebEx au cours desquelles vous aurez la possibilité d'interagir et de poser des questions sur des sujets d'intérêt particuliers.

Fonctionnalités du plan Xtreme Elite Support

Inclut toutes les caractéristiques précédentes des plans Xtreme Support et Xtreme Premium Support, outre les caractéristiques suivantes :

Attribution d'un gestionnaire de compte Elite
Un gestionnaire de compte Elite (EAM) vous est attribué. Les interfaces EAM avec des ressources identifiées par votre entreprise et Infor pour garantir la résolution des problèmes techniques.

Consultation de l'activité de support
Réunions de consultation avec le gestionnaire de compte Elite qui vous est affecté afin de détailler les incidents techniques rencontrés. Ces réunions permettent également d'indiquer la personne ayant signalé chaque incident et d'obtenir un récapitulatif de tous les incidents ouverts et traités.

Programmes exclusifs
Vous recevrez une notification de priorité pour participer aux programmes bêta d'Infor ou aux programmes exclusifs si les délais le permettent, si l'effort requis est envisageable et si l'entreprise et la configuration requise sont adaptés, et cela à la seule discrétion d'Infor.

Accès aux ressources de développement et de support de niveau supérieur
Lorsque cela s'avère nécessaire, votre gestionnaire de compte Elite organisera des réunions avec le support de niveau supérieur et les ressources de développement.

Comité consultatif de la direction
Vous recevrez une invitation spéciale à participer aux comités consultatifs de la direction d'Infor.

Assistance lors de la planification des mises à jour
Une ressource de support Infor et le gestionnaire de compte Elite affecté établiront avec vous un appel de planification de pré-mises à jour afin de discuter des mises à jour, des problèmes connus et de toute préoccupation concernant le support.

Support lié à des événements spéciaux*
Vous pouvez demander un support sur l'ensemble des niveaux de gravité pendant un week-end par an. Une ressource de support dédiée vous sera affectée pour répondre à vos besoins de support pendant le week-end. Un préavis de deux semaines est requis. La ressource est programmée par le biais du gestionnaire de compte Elite. Le support lié à des événements spéciaux concerne seulement le produit standard et est fourni en anglais uniquement. Le support lié à des événements spéciaux ne remplace pas les services de conseils pendant l'implémentation des produits Infor. Le support lié à des événements spéciaux doit être utilisé pendant la période de support annuelle applicable et ne s'étend pas au-delà de cette période.

Fonctionnalités du plan Xtreme Support

Les explications suivantes concernant Xtreme Support s'appliquent à tous les plans standard Xtreme Support d'Infor actuellement proposés dans le cours normal des activités. Toutes les fonctionnalités du plan Xtreme Support décrites ci-dessous doivent être fournies en accord avec les politiques et procédures actuelles d'Infor.

Mises à jour	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Notification des solutions critiques	●	●	●
Mises à jour du système de composants et Feature Packs	●	●	●
Correctifs du système de composants et Services Packs	●	●	●
Consultation de l'activité de support			●
Programmes exclusifs			●
Support			
Nombre d'incidents illimité	●	●	●
Support en ligne permanent	●	●	●
Accès téléphonique	●	●	●
Accès à distance	●	●	●
Affectation d'un gestionnaire de compte Elite			●
Accès aux ressources de développement et de support de niveau supérieur			●
Réactivité			
Temps de réponse estimé*	●	●	●
Mise en file d'attente des incidents par ordre de priorité	●	●	●
Support CIS*	●	●	●
Support étendu pour les incidents critiques*		●	●
Mise en file d'attente des plans par ordre de priorité		●	●
Partage des connaissances			
Aide à l'utilisation	●	●	●
Communautés en ligne	●	●	●
Briefings préenregistrés	●	●	●
Briefings interactifs		●	●
Comité consultatif de la direction			●
Planification des ressources			
Assistance lors de la planification des mises à jour			●
Support lié à des événements spéciaux*			●

*non disponible pour certains produits

A propos d'Infor

Infor est l'un des principaux fournisseurs de solutions et logiciels d'entreprise au service de plus de 70 000 clients dans 164 pays, spécialisé dans l'optimisation et le développement de vos activités. Pour en savoir plus sur Infor, rendez-vous sur le site www.infor.com.

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

www.infor.com

INFDTP1232346-fr-FR-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Tous droits réservés. Ce document ainsi que les plans et fonctionnalités Xtreme Support décrits ici sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Conformément à l'abonnement annuel Support souscrit par le client, les fonctionnalités du plan disponibles pour ledit client dans le cadre du plan Xtreme Support ne sera pas matériellement diminué pendant cette période de support. Toutes les fonctionnalités du plan mentionnées ci-dessus ne sont pas disponibles pour tous les systèmes de composants.