



Caractéristiques du plan Xtreme Support

Avis de solution critique

Vous serez avisé de façon proactive lorsque des articles ou des solutions seront disponibles pour les questions critiques. Il peut être nécessaire de vous inscrire à l'avance pour recevoir de tels avis.

Mises à jour et ensembles de caractéristiques du système de composants

Vous aurez accès aux améliorations du système de composants, aux versions et documents mis à jour, ainsi qu'aux notes de version connexes, qui seront fournis par Infor pour soutenir ses clients dans le déroulement normal de leurs activités commerciales.

Correctifs et ensembles de service du système de composants

Vous aurez accès aux correctifs et aux ensembles de service du système de composants qui seront fournis par Infor pour soutenir ses clients dans le déroulement normal de leurs activités commerciales. Ceux-ci peuvent inclure des correctifs et des mises à jour réglementaires et obligatoires.

Nombre d'incidents illimité

Il n'y a pas de limite au nombre d'incidents que vous pouvez consigner auprès d'Infor.

Soutien en ligne continu

Le portail Xtreme Support est accessible en tout temps pour y consigner les incidents, télécharger les produits et les correctifs, ou pour trouver de l'information dans la base de connaissances.

Accès par téléphone

Durant les heures de couverture du plan de soutien, vous pouvez communiquer par téléphone avec notre équipe de soutien.

Accès à distance

Nous pouvons accéder à votre système à distance pour vous aider à résoudre les questions complexes ou vous fournir une réponse en temps plus opportun. Vous devez nous donner la pleine autorisation d'accès, nous fournir la connexion nécessaire et être accessible pour discuter du problème à résoudre.

Comparaison des caractéristiques du plan



Voyez la comparaison complète des trois plans Xtreme Support d'Infor à la [page 3](#).

Temps de réponse définis

Les cibles de temps de réponse définis d'Infor vous indiquent quand vous pouvez vous attendre à obtenir une réponse à un incident, en fonction de la gravité, du produit et du plan de soutien sélectionné.

Mise en file d'attente des incidents par ordre de priorité

Nous établirons la priorité des incidents en fonction de leur gravité.

Soutien d'incident critique*

Soutien des problèmes de gravité 1 : après les heures de travail, 24 heures par jour, 5 jours par semaine

Aide sur la façon de faire

Nous vous aiderons à résoudre les questions de procédures courantes que vous pourriez avoir au sujet de vos systèmes de composants Infor standard (non modifiés) qui sont couverts par un plan de soutien. Ces questions peuvent avoir trait aux processus, aux fonctionnalités du produit, ou à une caractéristique du produit des systèmes de composants généralement disponibles. Cette aide ne s'applique pas aux questions touchant l'installation et la mise en œuvre, celles-ci devant être soumises aux services de consultation Infor.

Accès aux communautés en ligne

Les communautés sont des outils de réseautage social d'Infor qui permettent de communiquer avec vos pairs et de vous renseigner au sujet de leur expérience de configuration de l'environnement, des défis de l'industrie et des systèmes de composants Infor.

Séances d'information enregistrées

Vous aurez accès à des séances d'information enregistrées des ressources de soutien Infor qui élaborent sur des sujets d'intérêt commun. Vous pouvez également demander à Infor de créer des séances d'information enregistrées sur des sujets précis.

Caractéristiques du plan Xtreme Premium Support

Ce plan comprend toutes les caractéristiques du plan Xtreme Support ainsi que ce qui suit :

Soutien étendu pour les incidents critiques*

Soutien des problèmes de gravité 1 : après les heures de travail, 24 heures par jour, 7 jours par semaine

Mise en file d'attente des plans par ordre de priorité

Nous établirons la priorité des incidents en fonction du niveau du plan de soutien et de la gravité.

Séances d'information interactives

Nous présenterons des séances d'information sur WebEx où vous pourrez interagir et poser des questions aux ressources de soutien sur des sujets d'intérêt précis.

Caractéristiques du plan Xtreme Elite Support

Ce plan comprend toutes les caractéristiques des plans Xtreme Support et Xtreme Premium Support ainsi que ce qui suit :

Gestionnaire de compte Elite assigné

Un gestionnaire de compte Elite vous est assigné. Le gestionnaire interagit auprès des ressources identifiées chez Infor et au sein de votre société pour s'assurer de la résolution des problèmes de soutien.

Évaluations des activités de soutien

Des réunions d'évaluation régulières sont prévues avec votre gestionnaire de compte afin d'analyser les détails des incidents de soutien, par exemple, qui a consigné chaque incident et un sommaire de tous les incidents consignés et résolus.

Programme d'adhésion anticipée

Votre participation sera évaluée comme étant prioritaire aux programmes bêta d'Infor ou aux programmes d'adhésion anticipée dans la mesure où l'échéancier convient, les efforts requis sont réalistes et les exigences d'affaires et d'environnement sont adéquates, à la discrétion exclusive d'Infor.

Accès aux ressources expertes de soutien et de développement

S'il le juge approprié, votre gestionnaire de compte Elite organisera des réunions avec les ressources expertes de soutien et de développement d'Infor.

Comité consultatif de direction

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

Assistance à la planification des mises à jour

Une ressource de soutien d'Infor et le gestionnaire de compte Elite assigné organiseront des appels de planification préalables aux mises à jour pour discuter de la mise à jour, analyser les problèmes connus et discuter de toute question de soutien à résoudre.

Soutien pour événements spéciaux*

Une fin de semaine par année, vous pouvez demander du soutien pour tous les niveaux de gravité. Une ressource de soutien dédiée vous sera attribuée pour répondre à vos besoins durant cette fin de semaine. Un avis de deux semaines est requis et le gestionnaire de compte Elite assigné veillera à la disponibilité d'une ressource. Le soutien pour événements spéciaux vise uniquement le produit standard et est offert uniquement en anglais. Le soutien pour événements spéciaux n'est pas un substitut des services de consultation pour la mise en œuvre des produits Infor. Le soutien pour événements spéciaux doit être utilisé au cours de la période de soutien annuel applicable et ne peut être reporté.

Caractéristiques du plan Xtreme Support

Les explications suivantes relatives à Xtreme Support s'appliquent à tous les plans Xtreme Support standard d'Infor offerts dans le déroulement normal de ses activités. Toutes les caractéristiques des plans Xtreme Support indiquées précédemment seront fournies conformément aux politiques et aux procédures courantes d'Infor.

	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
 Mises à jour			
Avis de solution critique	●	●	●
Mises à jour et ensembles de caractéristiques du système de composants	●	●	●
Correctifs et ensembles de service du système de composants	●	●	●
Évaluations des activités de soutien			●
Programme d'adhésion anticipée			●
 Soutien			
Nombre d'incidents illimité	●	●	●
Soutien en ligne continu	●	●	●
Accès par téléphone	●	●	●
Accès à distance	●	●	●
Gestionnaire de compte Elite assigné			●
Accès aux ressources expertes de soutien et de développement			●
 Réactivité			
Temps de réponse définis*	●	●	●
Mise en file d'attente des incidents par ordre de priorité	●	●	●
Soutien d'incident critique*	●	●	●
Soutien étendu pour les incidents critiques*		●	●
Mise en file d'attente des plans par ordre de priorité		●	●
 Partage des connaissances			
Aide sur la façon de faire	●	●	●
Communautés en ligne	●	●	●
Séances d'information enregistrées	●	●	●
Séances d'information interactives		●	●
Comité consultatif de direction			●
 Planification des ressources			
Assistance à la planification des mises à jour			●
Soutien pour événements spéciaux*			●

*non offert sur certains produits

À propos d'Infor

Infor est l'un des principaux fournisseurs de solutions et de logiciels d'entreprise au service de plus de 70 000 clients dans 164 pays, dont l'objectif est de stimuler la croissance de vos activités et de faciliter vos opérations. 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

INFOR™