Explicaciones de los planes de Soporte Extremo Infor

Características del plan Soporte Extremo

Notificación de soluciones críticas
Le notificaremos de manera proactiva cuando haya soluciones/artículos disponibles para cuestiones críticas. Es posible que deba registrarse antes para recibir estas notificaciones.

Actualizaciones de Sistemas de Componentes y paquetes de características
Tendrá acceso a mejoras de Sistemas de Componentes, versiones actualizadas, actualizaciones de documentación y notas de versión relacionadas, las cuales Infor ofrece para dar soporte a los clientes en el desarrollo normal de su actividad.

Parches de Sistemas de Componentes y paquetes de servicios
Tendrá acceso a parches y paquetes de servicios para el Sistema de Componentes, los cuales Infor ofrece para dar soporte a los clientes en el desarrollo normal de su actividad. Estos pueden incluir actualizaciones reglamentarias y normativas, y correcciones de problemas.

Incidentes ilimitados
No existe un límite respecto a la cantidad de incidentes que puede registrar en Infor.

Soporte en línea continuo
El portal Soporte Extremo funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7) para que pueda registrar incidentes, descargar productos o parches, o buscar información en la base de conocimientos.

Acceso telefónico
Podrá comunicarse telefónicamente con nuestro equipo de soporte dentro del horario de cobertura que le brinda su plan de soporte.

Acceso remoto
Podemos acceder a distancia a su sistema para ayudarle a resolver problemas complejos o darle una respuesta más oportuna. Usted debe autorizar este acceso, proporcionar la conexión necesaria y estar disponible para hablar sobre el problema de soporte correspondiente.

Comparación de características de los planes

Consulte la comparación completa entre los tres planes de Soporte Extremo en la **página 3.**

Respuesta definida a incidentes
Los objetivos definidos de respuesta a incidentes que establece Infor le permitirán saber cuándo prevemos responder a su incidente, en función de la gravedad del incidente, del producto y del plan de soporte que elija.

Priorización de incidentes
Priorizaremos sus incidentes de soporte de acuerdo con la gravedad de cada uno.

Soporte de incidentes críticos*
Soporte para problemas de gravedad 1, después de horas hábiles, 24x5.

Asistencia instructiva
Ayudaremos a responder las preguntas comunes relativas a procedimientos que pueda tener sobre sus Sistemas de Componentes Infor estándar (sin modificar), que están cubiertas por Soporte. Las preguntas pueden referirse a procesos, funcionalidad de productos o características de productos de Sistemas de Componentes de uso general. Esta asistencia no abarca las preguntas sobre instalación/implementación, las que deben resolverse a través de los servicios de asesoramiento de Infor.

Acceso a comunidades en línea
Las comunidades son herramientas de redes sociales de Infor que le permiten comunicarse y consultar con colegas de otras compañías, que quizás tengan los mismos Sistemas de Componentes que usted, la misma configuración de entorno o las mismas dificultades propias de su sector.

Sesiones informativas grabadas
Tendrá acceso a sesiones grabadas en las que expertos de soporte de Infor abordan temas de interés comunes. También puede solicitarle a Infor la creación de Sesiones informativas grabadas sobre temas concretos.

Características del plan Soporte Extremo Premium

Incluye todas las características mencionadas del plan Soporte Extremo, más las siguientes:

Soporte ampliado de incidentes críticos*
Soporte para problemas de gravedad 1, después de horas hábiles, 24x7.

Priorización basada en el plan
Priorizaremos sus incidentes de soporte de acuerdo con el nivel del plan de soporte dentro de la gravedad.

Sesiones informativas interactivas
Ofreceremos sesiones transmitidas por WebEx, en las que tendrá la oportunidad de interactuar y consultar a expertos de soporte sobre temas de interés específicos.

Características del plan Soporte Extremo Elite

Incluye todas las características mencionadas de los planes Soporte Extremo y Soporte Extremo Premium, más las siguientes:

Gerente de Cuentas Elite asignado
Se le asignará un Gerente de Cuentas Elite (EAM, por sus siglas en inglés). El EAM interactúa con los expertos identificados tanto de su compañía como de Infor para ayudar a que se resuelvan los problemas de soporte.

Revisiones de las actividades de soporte
Reuniones de revisión periódicas con su Gerente de Cuentas Elite, en la que se detallarán sus incidentes de soporte, por ejemplo, quién registró cada incidente y un resumen de todos los incidentes abiertos y cerrados.

Programa de Usuarios Pioneros
Recibirá consideración prioritaria para participar en los programas beta de Infor o en los programas de usuarios pioneros, si los tiempos lo permiten, si el esfuerzo requerido es posible y si los requisitos empresariales y de entorno son adecuados, a criterio exclusivo de Infor.

Acceso a expertos de desarrollo y soporte de nivel superior
Cuando corresponda, su Gerente de Cuentas Elite coordinará reuniones con personal de Infor experto en desarrollo y soporte.

Comité Asesor Ejecutivo
Recibirá una invitación especial para participar en los Comités Asesores Ejecutivos de Infor.

Asistencia para la planificación de actualizaciones
Un experto de soporte de Infor y el Gerente de Cuentas Elite asignado le harán una llamada de planificación preactualización para discutir actualizaciones, revisar problemas conocidos y analizar cuestiones de soporte.

Soporte para eventos especiales*
Usted puede solicitar Soporte para todos los niveles de gravedad un fin de semana por año. Se le asignará un miembro del personal de soporte que lo ayudará con sus necesidades de asistencia durante el fin de semana. Es necesario que nos avise con dos semanas de anticipación, y el Gerente de Cuentas Elite asignado se encargará de designar al experto que estará a su disposición. El Soporte para eventos especiales está destinado solo al producto estándar y se proporciona en inglés exclusivamente. Esta característica no sustituye a los servicios de asesoramiento para la implementación de productos Infor. El Soporte para eventos especiales debe usarse dentro del período de Soporte anual aplicable y no se traslada de un período a otro.

Características del plan Soporte Extremo

Las siguientes explicaciones de Soporte Extremo se aplican a todos los planes estándar de Soporte Extremo que Infor ofrece actualmente en el desarrollo normal de su actividad. Todas las características de Soporte Extremo estipuladas a continuación se proporcionan en conformidad con las políticas y los procedimientos vigentes de Infor.

Actualizaciones	Extremo	Extremo Premium	Extremo Elite
Notificación de soluciones críticas	●	●	●
Actualizaciones de Sistemas de Componentes y paquetes de características	●	●	●
Parches de Sistemas de Componentes y paquetes de servicios	●	●	●
Revisiones de las actividades de soporte			●
Programa de Usuarios Pioneros			●
Soporte			
Incidentes ilimitados	●	●	●
Soporte en línea continuo	●	●	●
Acceso telefónico	●	●	●
Acceso remoto	●	●	●
Gerente de Cuentas Elite asignado			●
Acceso a expertos de desarrollo y soporte de nivel superior			●
Capacidad de respuesta			
Respuesta definida a incidentes*	●	●	●
Priorización de incidentes	●	●	●
Soporte de incidentes críticos*	●	●	●
Soporte ampliado de incidentes críticos*		●	●
Priorización basada en el plan		●	●
Uso compartido de conocimientos			
Asistencia instructiva	●	●	●
Comunidades en línea	●	●	●
Sesiones informativas grabadas	●	●	●
Sesiones informativas interactivas		●	●
Comité Asesor Ejecutivo			●
Planificación de recursos			
Asistencia para la planificación de actualizaciones			●
Soporte para eventos especiales*			●

*no disponible para algunos productos

Acerca de Infor.

Infor es un proveedor líder de servicios y software empresariales que ayudan a más de 70.000 clientes de 164 países a mejorar sus operaciones e impulsar el crecimiento. Para conocer más acerca de Infor, visite www.infor.com.

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

www.infor.com

INFOTP1232007-la-ES-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Todos los derechos reservados. Este documento y los planes y las características de Soporte Extremo que se describen en el presente están sujetos a cambios sin previo aviso. Con respecto a un período anual de Soporte adquirido por un cliente, las características disponibles para este cliente según el correspondiente plan de Soporte Extremo adquirido no serán reducidas de manera sustancial durante dicho período de Soporte. No todas las características de planes descritas arriba están disponibles para todos los Sistemas de Componentes.