Forklaring av Infor Xtreme Support-abonnementer

Tjenester i Xtreme Support-abonnementet

Varsling om løsninger for kritiske problemer
Vi varsler proaktivt når løsninger for eller artikler om kritiske problemer blir tilgjengelige. Det kan være nødvendig med registrering for å motta disse varslene.

Oppdateringer og funksjonalitetspakker for komponentsystemer
Du vil ha tilgang til forbedringer, oppdaterte versjoner, oppdatert dokumentasjon og tilknyttede produktmerknader for komponentsystemer som Infor utgir for å støtte kundene i driften av virksomheten.

Sikkerhetsoppdateringer og oppdateringspakker for komponentsystemer
Du vil ha tilgang til sikkerhetsoppdateringer og oppdateringspakker for komponentsystemer, som Infor utgir for å støtte kundene i driften av virksomheten. Disse kan omfatte tilgang til lovpålagte og forskriftsmessige oppdateringer samt oppretting av problemer.

Ubegrenset antall hendelser
Du er ikke begrenset til et bestemt antall hendelser som kan loggføres hos Infor.

Uavbrutt onlinestøtte
Xtreme Support-portalen er tilgjengelig døgnet rundt, alle dager, for å loggføre hendelser, laste ned produkter eller sikkerhetsoppdateringer eller finne informasjon i kunnskapsbasen.

Telefonstøtte
Du kan kontakte vårt støtteteam via telefon i åpningstidene som dekkes av abonnementet du har valgt.

Ekstern tilgang
Vi kan opprette ekstern tilgang til systemet ditt for å hjelpe med å løse komplekse problemer eller gi tidskritisk hjelp. Du må gi godkjennelse til denne tilgangen, sørge for nødvendig forbindelse og være tilgjengelig for å diskutere det aktuelle problemet.

Sammenlikning av tjenestene i de ulike abonnementene

Du kan se en full sammenlikning mellom alle tre Infor Xtreme Support-abonnementer på **side 3.**

Definert hendelsesrespons
Med Infors definerte mål for hendelsesrespons, vet du når vi forventer å svare på støttehenvendelsen, basert på hendelsens alvorlighet, aktuelt produkt og hvilket Support-abonnement du har valgt.

Prioritert hendelsesko
Vi prioriterer støttehendelsene basert på alvorlighetsgrad.

Støtte for kritiske hendelser*
Støtte for Alvorsgrad 1-problemer – utenom vanlige åpningstider, alle virkedager.

Funksjonshjelp
Vi vil hjelpe med å svare på spørsmål om vanlige fremgangsmåter som du kan ha vedrørende standard (umodifiserte) Infor-komponentsystemer som dekkes av Support-abonnementet. Dette kan gjelde prosesser, produktfunksjonalitet eller produktrelaterte spørsmål om generelt tilgjengelige komponentsystemer. Denne hjelpen dekker ikke spørsmål om installering/implementering. Dette må tas opp med Infors rådgivningstjenester.

Tilgang til nettsamfunn
Nettsamfunnene er Infors verktøy for sosiale nettverk, som gjør det mulig for deg å kommunisere med og stille spørsmål til andre brukere, som kan ha samme Infor-komponentsystemer, miljøkonfigurasjoner og bransjeutfordringer.

Innspilte informasjonsøkter
Du vil ha tilgang til innspilte informasjonsøkter der Infors støtteressurser tar opp populære emner. Du kan også be om at Infor lager innspilte informasjonsøkter om spesifikke emner.

Tjenester i Xtreme Premium Support-abonnementet

Omfatter alle tjenestene i Xtreme Support-abonnementet ovenfor, pluss:

Utvidet støtte for kritiske hendelser*
Støtte for Alvorsgrad 1-problemer – utenom vanlige åpningstider, alle dager.

Prioritert abonnementskø
Vi prioriterer støttehendelsene basert på Support-abonnementsnivå innenfor hver alvorlighetsgrad.

Interaktive informasjonsøkter
Vi tilbyr WebEx-økter der du kan samhandle med og stille spørsmål til støtteressursene om emner som er spesielt interessante for deg.

Tjenester i Xtreme Elite Support-abonnementet

Omfatter alle tjenestene i Xtreme Support- og Xtreme Premium Support-abonnementene, pluss:

Dedikert Elite-kontoansvarlig
Du tildeles en egen Elite-kontoansvarlig. Den kontoansvarlige samordner mellom identifiserte ressurser i din virksomhet og hos Infor for å sikre at problemer blir løst.

Aktivitetsrapporter
Jevnlige rapporteringsmøter med den dedikerte Elite-kontoansvarlige med detaljert informasjon om alle støttehendelser, inkludert hvem som logget hver hendelse og en oppsummering av alle pågående og avsluttede hendelser.

Early Adopter-program
Du vil bli prioritert ved mulighet til å delta i Infors betaprogrammer eller Early Adopter-programmer hvis tiden tillater det, den nødvendige innsatsen er mulig og virksomheten og miljøkravene er egnet til det, etter Infors eget skjønn.

Tilgang til støtte- og utviklingsressurser på overordnet nivå
Når det er mulig, vil den dedikerte Elite-kontoansvarlige samordne møter med overordnet Infor-støtte- og utviklingsressurser.

Rådgivende komité
Du vil bli spesielt invitert til å delta i Infors rådgivende komité.

Hjelp til planlegging av oppdateringer
En Infor-støtteressurs og den dedikerte Elite-kontoansvarlige vil kontakte deg på telefon før oppdateringer for å diskutere gjennomføring, gå gjennom eventuelt kjente problemer og diskutere støttefaktorer.

Støtte ved spesielle anledninger*
Du kan be om støtte for alle alvorlighetsnivåer én helg i året. Du vil bli tildelt en støtteressurs som er dedikert til å hjelpe deg med dine støttebehov i løpet av denne helgen. Dette forutsetter to ukers varsel, og ressursen bestilles gjennom den dedikerte Elite-kontoansvarlige. Støtte ved spesielle anledninger gjelder kun standardprodukter, og er kun tilgjengelig på engelsk. Støtte ved spesielle anledninger er ikke en erstatning for rådgivningstjenester ved implementering av Infor-produkter. Tjenesten må brukes i den gjeldende ettårige abonnementsperioden, og kan ikke overføres til påfølgende år.

Tjenester i Xtreme Support-abonnementet

De følgende Xtreme Support-forklaringene gjelder for alle standard Xtreme Support-abonnementer som Infor tilbyr for øyeblikket som del av sin normale virksomhet. Alle Xtreme Support-funksjoner som er beskrevet nedenfor, leveres i henhold til Infors gjeldende retningslinjer og prosedyrer.

Oppdateringer	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Varsling om løsninger for kritiske problemer	●	●	●
Oppdateringer og funksjonalitetspakker for komponentsystemer	●	●	●
Sikkerhetsoppdateringer og oppdateringspakker for komponentsystemer	●	●	●
Aktivitetsrapporter			●
Early Adopter-program			●
Støtte			
Ubegrenset antall hendelser	●	●	●
Uavbrutt onlinestøtte	●	●	●
Telefonstøtte	●	●	●
Ekstern tilgang	●	●	●
Dedikert Elite-kontoansvarlig			●
Tilgang til støtte- og utviklingsressurser på overordnet nivå			●
Responsgrad			
Definert hendelsesrespons*	●	●	●
Prioritert hendelseskø	●	●	●
Støtte for kritiske hendelser*	●	●	●
Utvidet støtte for kritiske hendelser*		●	●
Prioritert abonnementskø		●	●
Kunnskapsdeling			
Funksjonshjelp	●	●	●
Nettsamfunn	●	●	●
Innspilte informasjonsøkter	●	●	●
Interaktive informasjonsøkter		●	●
Rådgivende komité			●
Ressursplanlegging			
Hjelp til planlegging av oppdateringer			●
Støtte ved spesielle anledninger*			●

*ikke tilgjengelig for alle produkter

Om Infor.

Infor er en ledende leverandør av programvare og tjenester for bedriftskunder, som hjelper over 70 000 kunder i 164 land å forbedre driften og oppnå større vekst. Du kan lese mer om Infor på www.infor.com.

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

www.infor.com

INFDTP1232013-no--0812-1

Copyright © 2012 Infor. Med enerett. Dette dokumentet samt Xtreme Support-abonnementene og -tjenestene som er beskrevet heri, kan endres uten varsel. Abonnementstjenestene som er tilgjengelige for kunden ved kjøp av ettårig abonnement på Xtreme Support, vil ikke bli vesentlig redusert i løpet av den aktuelle abonnementsperioden. Ikke alle abonnementstjenester som er beskrevet ovenfor, er tilgjengelige for alle komponentsystemer.