Infor Xtreme supportplan, förklaringar

Funktioner för Xtreme Supportplan

Kritiskt lösningsmeddelande
Vi kommer att meddela dig när lösningar/artiklar för kritiska problem finns tillgängliga. Du kan behöva föranmäla dig för att erhålla dylika meddelanden.

Uppdateringar och funktionspaket för komponentsystem
Du kommer att ha åtkomst till förbättringar, nya uppdateringar, dokumentuppdateringar och närliggande nyheter för komponentsystemet som leveraras av Infor till supportkunder i den vanliga verksamheten.

Programfixar och servicepaket för komponentsystem
Du kommer att ha åtkomst till programfixar och servicepack till komponentsystemet som levereras av Infor till supportkunderna vid normal verksamhet. Dessa kan omfatta åtkomst till uppdateringar av lagstadgad och reglerande natur och alla typer av korrigeringar av problem.

Obegränsade händelser
Du har inga begränsningar på hur många händelser du kan logga hos Infor.

Kontinuerlig onlinesupport
Xtreme supportportal är tillgänglig dygnet runt för att logga händelser, ladda ner produkter eller programfixaroch servicepaket, eller för att hitta information i kunskapsbasen.

Telefonkontakt
På de tider som anges i din supportplan, kan du kontakta vårt supportteam via telefon.

Fjärråtkomst
Vi kan komma åt ditt system via fjärråtkomst för att hjälpa dig lösa komplexa problem eller för att ge en snabbare respons. Du måste ge fullständigt tillstånd till sådan åtkomst, tillgodose erforderlig anslutning och vara tillgänglig för att diskutera tillämpligt supportärende.

Jämförelse planfunktioner

Se den fullständiga jämförelsen mellan alla tre Infor Xtreme supportplanerna på **sida 3.**

Definierad händelserespons
Med Infors definierade händelseresponsmål vet du när vi förväntas svara på ditt supportärende, baserat på händelsens allvarlighetsgrad, produkt och den supportplan du har valt.

Prioriteskö för händelser
Vi kommer att prioritera ditt supportärende baserat på allvarlighetsgrad.

Kritisk händelsesupport*
Support för ärenden av allvarlighetsgrad 1 - efter arbetstid, dygnet runt alla vardagar.

Hur-man-gör-assistans
Vi hjälper till med att besvara vanliga procedurfrågor som du kan ha gällande dina standard (ej modifierade) Infor komponentsystem, som täcks av support. Dessa kan gälla processer, produktfunktionalitet eller produktionsrelaterade frågor om allmänt tillgängliga komponentsystem.
Denna assistans täcker inte frågor gällande installation/implementering - vilka måste hanteras av Infors konsultservice.

Åtkomst till online-communities
Communities är Infors sociala nätverksverktyg som låter dig kommunicera med, och ställa frågor till, dina kolleger, som kanske har samma Infor komponentsystem, miljökonfiguration och industriutmaningar.

Inspelade genomgångar
Du kommer att ha åtkomst till inspelade sessioner med Infors supportkällor, där de tar upp ämnen av allmänt intresse. Du kan även be att Infor skapar inspelade genomgångar om specifika ämnen.

Funktioner Xtreme premium supportplan

Omfattar alla ovan nämnda funktioner i Xtreme supportplan, plus följande:

Utökad kritisk händelsesupport*
Support för ärenden av allvarlighetsgrad 1 - efter arbetstid, dygnet runt alla dagar.

Prioritesköplan
Vi kommer att prioritera ditt supportärende baserat på supportplan inom allvarlighetsgraden.

Interaktiva genomgångar
Vi kommer att erbjuda WebEx-levererade sessioner där du har möjlighet att interagera och ställa frågor om supportkällor för speciella intresseområden.

Funktioner i Xtreme elite supportplan

Omfattar alla ovan nämnda funktioner i Xtreme supportplan och Xtreme premium supportplan, plus följande:

Tilldelad Elite account manager
En Elite account manager (EAM) tilldelas dig. EAM samarbetar med identifierade personer både på ditt företag och hos Infor för att se till att suportärenden blir lösta.

Granskningar av supportaktivitet
Regelbundna granskningsmöten med din tilldelade Elite account manager där man går igenom detaljerna i dina supportärenden, inklusive vem som loggade varje händelse och en sammanfattning av alla öppna/stängda händelser.

Tidigt testprogram
Du kommer att få prioriterad förfrågan om att delta i Infors betaprogram eller tidiga testprogram om tiden passar, nödvändig åtgärd är möjlig och om företags- och miljökraven stämmer, helt enligt Infors gottfinnande.

Åtkomst till support på högre nivå och utvecklingsresurser
När så är lämpligt kan din Elite account manager koordinera möten med Infors högre support och utvecklingsresurser.

Rådgivande kommitté
Du kommer att erhålla en speciell inbjudan att delta i Infors rådgivande kommittéer.

Hjälp med planering av uppdateringar
En supportperson och den tilldelade Elite account mangern kommer att genomföra ett planeringssamtal med dig för att diskutera uppdateringar, gå igenom kända problem och diskutera supportfaktorer.

Speciell helgsupport*
Du kan begära support för alla allvarlighetsgrader under en helg per år. Du kommer att tilldelas en support som ägnar sig åt att hjälpa bara dig med dina supportbehov under helgen. Två veckors varsel krävs och supporten kommer att schemaläggas av den tilldelade Elite account managern. Speciell helgsupport är endast för standardprodukter och levereras endast på engelska. Speciell helgsupport är inte en ersättning för konsulttjänster vid implementering av Infors produkter. Den speciella helgsupporten måste användas inom aktuell årlig supportperiod och kan inte överföras.

Funktioner för Xtreme Supportplan

Följande Extreme supportförklaringar gäller alla standard Xtreme supportplaner som Infor för närvarande erbjuder under normala förhållanden. Alla Xtreme supportfunktioner som anges nedan skall tillhandahållas i enlighet med Infors aktuella policies och tillvägagångssätt.

Uppdateringar	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Kritiskt lösningsmeddelande	●	●	●
Uppdateringar och funktionspaket för komponentsystem	●	●	●
Programfixar och servicepaket för komponentsystem	●	●	●
Granskningar av supportaktivitet			●
Tidigt testprogram			●
Support			
Obegränsade händelser	●	●	●
Kontinuerlig onlinesupport	●	●	●
Telefonkontakt	●	●	●
Fjärråtkomst	●	●	●
Tilldelad Elite account manager			●
Åtkomst till support på högre nivå och utvecklingsresurser			●
Reaktionstid			
Definierad händelserespons*	●	●	●
Prioriteskö för händelser	●	●	●
Kritisk händelsesupport*	●	●	●
Utökad kritisk händelsesupport*		●	●
Prioritesköplan		●	●
Kunskapsdelning			
Hur-gör-man-assistans	●	●	●
Online-communities	●	●	●
Inspelade genomgångar	●	●	●
Interaktiva genomgångar		●	●
Rådgivande kommitté			●
Resursplanering			
Hjälp med planering av uppdateringar			●
Speciell helgsupport*			●

*Ej tillgänglig för vissa produkter

Om Infor.

Infor är en ledande leverantör av programvara och tjänster till företag, som hjälper fler än 70 000 kunder i 164 länder att förbättra driften och växa som företag. Gå till www.infor.com för att läsa mer om Infor.

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

www.infor.com

INFDTP1232019-sv--0812-1

Copyright © 2012 Infor Alla rättigheter förbehålles. Detta dokument och de Xtreme supportplaner och -funktioner som beskrivs häri kan ändras utan föregående meddelande. Om en kund köper årlig support, kommer inte Xtreme supportplanen eller -funktionerna att minska substantiellt under en sådan supportperiod. Inte alla funktioner som beskrivs ovan finns tillgängliga för alla komponentsystem.