







Tjenester i Xtreme Supportabonnementet


Følgende forklaring om Xtreme Support gjelder for alle standard Xtreme Supportabonnement som Infor tilbyr i dag under normale forhold. Alle Xtreme Supportfunksjoner 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 funksjonspakker til programvaren	●	●	●
Sikkerhetsoppdateringer og oppdateringspakker til programvaren	●	●	●
Aktivitetsrapporter			●
Early Adopter-program			●

 Support	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Ubegrenset antall hendelser	●	●	●
Uavbrutt online support	●	●	●
Telefonsupport	●	●	●
Ekstern tilgang	●	●	●
Dedikert kundesuksess-ansvarlig			●
Tilgang til support- og utviklingsressurser på overordnet nivå			●

 Responsgrad	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Definert respons på hendelsen	●	●	●
Prioritert hendelses kø	●	●	●
Support for kritiske hendelser*	●	●	●
Utvidet support for kritiske hendelser*		●	●
Prioritert abonnements kø		●	●

 Kunnskapsdeling	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Funksjonshjelp	●	●	●
Nettsamfunn	●	●	●
Innspilte demonstrasjoner	●	●	●
Interaktive demonstrasjoner		●	●
Infor Utdanningsinsentiver**			●

 Ressursplanlegging	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Hjelp til planlegging av oppdateringer			●
Support ved spesielle anledninger*			●

*ikke tilgjengelig for alle produkter

**Etter Infors eget skjønn