



# Informasjon om Infor Xtreme Supportabonnement



## Tjenester i Xtreme Supportabonnementet

### 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 til programvaren

Du vil ha tilgang til forbedringer, oppdaterte versjoner, oppdatert dokumentasjon og produktinformasjon til programvaren som Infor® tilbyr i dag under normale forhold.

### Patcher og service packs til programvaren

Du vil ha tilgang til patcher og service packs til programvaren som Infor tilbyr i dag under normale forhold. Disse kan omfatte tilgang til lovpålagte og forskriftsmessige oppdateringer samt rettelser av problemer.

### Ubegrenset antall hendelser

Det er ingen begrensninger på hvor mange hendelser du kan rapportere inn til Infor.

### Kontinuerlig online support

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

### Telefonsupport

Du kan kontakte vårt supportteam via telefon i de åpningstidene som dekkes av det abonnementet du har valgt.

## Sammenligning av tjenestene i de ulike abonnementene



Du kan se en full sammenligning mellom alle tre Infor Xtreme Supportabonnementer på **side 3**.

### 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 godkjenning til denne tilgangen, sørge for nødvendig forbindelse og være tilgjengelig for å diskutere det aktuelle problemet.

### Definert hendelsesrespons

Med Infors definerte mål for respons på hendelsen, vet du når vi forventer å svare på din support-henvendelse. Dette er basert på hendelsens alvorlighet, aktuelt produkt og hvilket Supportabonnement du har valgt.

### Prioritert hendelses kø

Vi prioriterer supporthendelsene basert på alvorlighetsgrad.

### Support for kritiske hendelser\*

Support for Alvorsgrad 1 problemer – utenom vanlige åpningstider, døgnet rundt alle hverdager.

### **Funksjonshjelp**

Vi vil hjelpe med å svare på spørsmål du kan ha om vanlige prosedyrer i standard (umodifisert) Infor-programvare som dekkes av Supportabonnementet. Dette kan gjelde prosesser, produktfunksjonalitet eller produktrelaterte spørsmål. 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. Disse gjør det mulig for deg å kommunisere med og stille spørsmål til andre brukere som kan ha samme Infor-programvare, miljøkonfigurasjoner og bransjeutfordringer som deg.

### **Innspilte demonstrasjoner**

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

## Tjenester i Xtreme Premium Supportabonnementet

Omfatter alle tjenestene i Xtreme Supportabonnementet ovenfor, pluss:

### **Utvidet support for kritiske hendelser\***

Support for Alvorsgrad 1-problemer – utenom vanlige åpningstider, døgnet rundt alle dager.

### **Prioritert abonnements kø**

Vi prioriterer supporthendelsene basert på Supportabonnementsnivå innenfor hver alvorlighetsgrad.

### **Interaktive demonstrasjoner**

Vi tilbyr WebEx-sesjoner der du kan kommunisere med og stille spørsmål til supportressursene om emner som er spesielt interessante for deg.

## Tjenester i Xtreme Elite Supportabonnementet

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

### **Dedikert kundesuksess-ansvarlig**

Du tildeles en egen kundesuksess-ansvarlig (CSM) som samordner mellom identifiserte ressurser i din virksomhet og hos Infor for å sikre at problemer blir løst.

### **Aktivitetsrapporter**

Jevnlige rapporteringsmøter med den dedikerte kundesuksess-ansvarlige med detaljert informasjon om alle supporthendelser, inkludert hvem som har rapportert hver hendelse og en oppsummering av alle pågående og avsluttede hendelser.

### **Early Adopter-program**

Du vil bli prioritert til å delta i Infors betaprogrammer eller Early Adopter-programmer om du har tid og mulighet til å delta. Dette i henhold til Infors eget skjønn.

### **Tilgang til support- og utviklingsressurser på overordnet nivå**

Når det er mulig, vil den dedikerte kundesuksess-ansvarlige samordne møter med Infor support- og utviklingsressurser.

### **Infor utdanningsinsentiver**

Elite-kunder får rabatt på Infor Campus-kortet.\*\*

### **Hjelp til planlegging av oppdateringer**

En Infor-supportressurs og den dedikerte kundesuksess-ansvarlige vil kontakte deg på telefon før oppdateringer for å diskutere gjennomføring, gå gjennom eventuelt kjente problemer og diskutere supportfaktorer.


### **Support ved spesielle anledninger\***


Du kan be om support for alle alvorlighetsnivåer én helg i året. Du vil bli tildelt en supportressurs som er dedikert til å hjelpe deg med dine supportbehov i løpet av denne helgen. Dette forutsetter to ukers varsel, og ressursen bestilles gjennom den dedikerte ansvarlige for kundesuksess. Support ved spesielle anledninger gjelder kun standardprodukter, og er kun tilgjengelig på engelsk. Support 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 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	●	●	●
Aktivetsrapporter			●
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



641 Avenue of the Americas  
New York, NY 10011  
800-260-2640  
infor.com

Infor  
Lysaker torg 35  
1366 Lysaker  
Norway  
Tel: +47 66772000  
Fax: +47 66772100

## Om Infor

Infor tilbyr en grunnleggende endring i måten virksomheter i dag publiserer og bruker informasjon. Vi hjelper over 73000 kunder i 200 land med å effektivisere sin virksomhet, øke vekst og raskt tilpasse seg endringer i organisasjonen. For mer informasjon besøk vår hjemmeside [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright © 2015 Infor. Alle rettigheter er reservert. Ord og designmerker angitt her er varemerker og / eller registrerte varemerker for Infor og / eller relaterte partnere og datterselskaper. Alle andre varemerker oppført her tilhører sine respektive eiere. Dette dokumentet er kun utgitt for informasjonsformål og utgjør ikke en forpliktelse overfor deg på noen måte. Informasjonen, produktene og tjenestene som er beskrevet her, kan endres når som helst uten forvarsel. [www.infor.com](http://www.infor.com).