



Recursos do plano Xtreme Support

Notificação de solução crítica

Você será notificado prontamente quando soluções ou artigos forem disponibilizados para problemas críticos. Talvez você precise se registrar antes para receber essas notificações.

Atualizações do sistema do componente e pacotes de recursos

Você terá acesso a aperfeiçoamentos do sistema do componente, versões atualizadas, atualizações de documentos e notas da versão, que são fornecidos pela Infor® aos clientes do suporte durante o curso normal de seus negócios.

Patches do sistema do componente e pacotes de serviços

Você terá acesso a patches do sistema do componente e pacotes de serviços, que são fornecidos pela Infor aos clientes do suporte durante o curso normal de seus negócios. Isso pode incluir acesso a atualizações estatutárias e regulamentares, e correções de problemas.

Incidentes ilimitados

Não há limite no número de incidentes que você pode enviar para a Infor.

Suporte online contínuo

O portal do Xtreme Support fica disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para envio de incidentes, download de produtos ou patches, ou localização de informações na base de dados de conhecimento.

Comparação entre os recursos dos planos



Veja a comparação completa entre os três planos Infor Xtreme Support na **página 3**.

Acesso por telefone

Durante as horas de cobertura do plano de suporte, você pode entrar em contato com a nossa equipe de suporte pelo telefone.

Acesso remoto

Podemos acessar o seu sistema remotamente para ajudar a resolver problemas complexos ou fornecer uma resposta rápida. Você deve autorizar esse acesso integralmente, fornecer a conexão necessária e ficar disponível para discutir o problema de suporte em questão.

Resposta definida sobre o incidente

Com as metas de resposta definida sobre o incidente, você saberá quando esperamos responder ao seu incidente de suporte, com base na gravidade do incidente, no produto e no plano de suporte escolhido.

Fila de incidentes por prioridade

Os seus incidentes de suporte serão priorizados de acordo com a gravidade.

Suporte para incidente crítico*

Suporte para problemas de gravidade 1: em dias úteis, depois do horário.

Assistência sobre como fazer

Ajudaremos a responder dúvidas de procedimentos comuns que você possa ter quanto aos sistemas do componente da Infor padrão (não modificados), que são cobertos pelo suporte. Isso pode se relacionar a processos, funcionalidades do produto ou perguntas relacionadas aos recursos do produto nos sistemas do componente geralmente disponíveis. Essa assistência não cobre perguntas sobre a instalação /implementação, que devem ser encaminhadas aos serviços de consultoria da Infor.

Acesso a comunidades online

As comunidades são ferramentas de redes sociais da Infor que permitem que você se comunique e faça perguntas aos seus pares, que podem ter os mesmos desafios do setor, configurações do ambiente e sistemas de componente da Infor.

Comunicados gravados

Você terá acesso a sessões gravadas por recursos de suporte da Infor abordando tópicos de interesse comuns. Você também pode solicitar que a Infor crie comunicados gravados sobre tópicos específicos.

Recursos do plano Xtreme Premium Support

Essa opção inclui todos os recursos do plano Xtreme Support acima, além do seguinte:

Suporte para incidente crítico estendido*

Suporte para problemas de gravidade 1: 24 horas por dia, 7 dias por semana, depois do horário.

Fila de plano com prioridade

Os seus incidentes de suporte serão priorizados de acordo com o nível do plano de suporte dentro da gravidade.

Comunicados interativos

Ofereceremos sessões WebEx em que você terá a oportunidade de interagir e fazer perguntas para recursos de suporte sobre tópicos de interesse específicos.

Recursos do plano Xtreme Elite Support

Essa opção inclui todos os recursos dos planos Xtreme Support e Xtreme Premium Support, além do seguinte:

Gerente dedicado ao sucesso do cliente

Será designado um gerente dedicado ao sucesso do cliente para você. O gerente dedicado interage com recursos identificados tanto na sua empresa quanto na Infor para ajudar a garantir a resolução dos problemas de suporte.

Revisões das atividades de suporte

Reuniões de revisão periódicas com o seu gerente dedicado ao sucesso do cliente designado detalhando os seus incidentes de suporte, o que inclui quem enviou cada incidente e um resumo de todos os incidentes abertos e fechados.

Programa de adoção antecipada

A sua prioridade de participação nos programas beta da Infor ou nos programas de adoção antecipada será considerada se o tempo for adequado, for possível empenhar os esforços necessários e os requisitos de ambiente e de negócios forem atendidos segundo os critérios exclusivos da Infor.

Acesso a suporte de nível sênior e recursos de desenvolvimento

Quando apropriado, o seu gerente dedicado organizará reuniões com o suporte de nível sênior e recursos de desenvolvimento.

Vantagens do Infor Education

Clientes Elite receberão desconto no cartão do Infor Campus.**

Assistência para o planejamento de atualização


Um recurso de suporte da Infor e o gerente dedicado ao sucesso do cliente designado realizarão uma chamada de planejamento pré-atualização com você para discutir atualizações, revisar quaisquer problemas conhecidos e discutir quaisquer considerações de suporte.


Suporte para eventos especiais*


Você pode solicitar suporte para todos os níveis de gravidade durante uma semana por ano. Um recurso de suporte dedicado será designado a você para atender às suas necessidades de suporte durante a semana. É necessário aviso com antecedência de duas semanas e o recurso é agendado pelo gerente dedicado ao sucesso do cliente. O suporte para eventos especiais é voltado somente para produtos padrão e é oferecido apenas em inglês. O suporte para eventos especiais não substitui os serviços de consultoria durante a implementação de produtos da Infor. O suporte para eventos especiais deve ser usado dentro do período de suporte anual aplicável e não tem continuidade.


Recursos do plano Xtreme Support

As explicações sobre o Xtreme Support a seguir se aplicam a todos os planos do Xtreme Support padrão oferecidos pela Infor no momento durante o curso normal de seus negócios. Todos os recursos do Xtreme Support definidos abaixo serão fornecidos de acordo com os procedimentos e políticas atuais da Infor.

|  Atualizações | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|--|--------|----------------|--------------|
| Notificação de solução crítica | ● | ● | ● |
| Atualizações do sistema do componente e pacotes de recursos | ● | ● | ● |
| Patches do sistema do componente e pacotes de serviços | ● | ● | ● |
| Revisões das atividades de suporte | | | ● |
| Programa de adoção antecipada | | | ● |

|  Suporte | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|---|--------|----------------|--------------|
| Incidentes ilimitados | ● | ● | ● |
| Suporte online contínuo | ● | ● | ● |
| Suporte online contínuo | ● | ● | ● |
| Acesso remoto | ● | ● | ● |
| Gerente dedicado ao sucesso do cliente | | | ● |
| Acesso a suporte de nível sênior e recursos de desenvolvimento | | | ● |

|  Tempo de resposta | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|---|--------|----------------|--------------|
| Resposta definida sobre o incidente | ● | ● | ● |
| Fila de incidentes por prioridade | ● | ● | ● |
| Suporte para incidente crítico* | ● | ● | ● |
| Suporte para incidente crítico estendido* | | ● | ● |
| Fila de plano com prioridade | | ● | ● |

|  Compartilhamento do conhecimento | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|--|--------|----------------|--------------|
| Assistência sobre como fazer | ● | ● | ● |
| Comunidades online | ● | ● | ● |
| Comunicados gravados | ● | ● | ● |
| Comunicados interativos | | ● | ● |
| Vantagens do Infor Education** | | | ● |

|  Planejamento de recursos | Xtreme | Xtreme Premium | Xtreme Elite |
|--|--------|----------------|--------------|
| Assistência para o planejamento de atualização | | | ● |
| Suporte para eventos especiais* | | | ● |

*não disponível para alguns produtos

**conforme determinado exclusivamente a critério da Infor



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

Av. Duque de Loulé, 123
1050-089 Lisboa
Tel: +351 21 272 0 1 70

Praça Mouzinho de Albuquerque,
nº 113, 5º andar
Edifício Brasília
4100-359 Porto
Tel: +351 22 120 1381
Email: marketing.es@infor.com

Acerca da Infor

A Infor está alterando significativamente a forma como informações são consumidas e publicadas no mundo corporativo, ajudando clientes em mais de 200 países a melhorar suas operações, alavancar crescimento e se adaptar com rapidez às mudanças de demanda em seus negócios. Para saber mais sobre a Infor, visite pt.infor.com.

Copyright © 2015 Infor. Todos os direitos reservados. Este documento, bem como os planos e funcionalidades Xtreme Support descritos no presente estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. Relativamente a um período anual de suporte adquirido por um cliente, as funcionalidades do plano disponíveis para esse cliente de acordo com o plano Xtreme Support aplicável adquirido não serão materialmente diminuídas durante esse período de suporte. Nem todas as funcionalidades do plano acima indicadas estão disponíveis para todos os sistemas de componentes.