

# Infor CX Support

Aufbauend auf dem Infor Xtreme Support für Ihre Standardumgebung, bietet Ihnen blackpoint verschiedene Support-Level für die Produkte der Infor CX Suite.

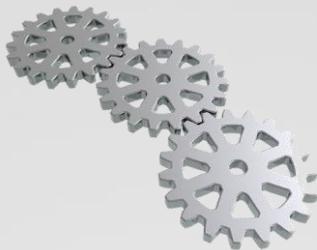
Ergänzend zum gebuchten Support-Level haben Sie die Möglichkeit, vergünstigte Dienstleistungskontingente zu buchen, die Ihren Key-Usern monatlich zur Verfügung stehen. Das Analyse- und Reportingpaket bietet Ihnen jederzeit verlässliche Datenstrukturen durch regelmäßige Wartungszyklen.

CX Maintenance beinhaltet den Fullservice in den Bereichen Administration, Betrieb/Softwarepflege und Releasewechsel inkl. individueller Anpassungen.

Die dargestellten Preise für Support-Level und dem Analyse- und Reportingpaket, setzen einen über blackpoint abgeschlossenen Infor Xtreme Wartungs- und Supportvertrag voraus.

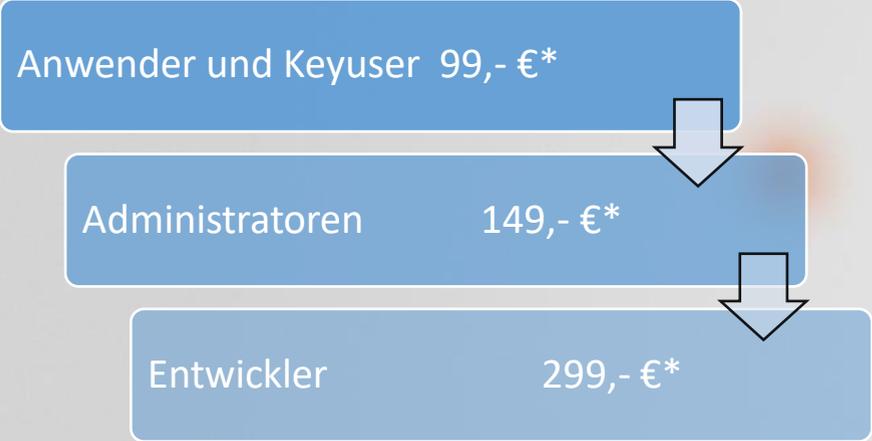


# Infor CX Support Plan



```

1011000011011000111110110111011000101000000011
0001011000011011000111110110111011000101000000
1100001101100011111011011101100010100000011100
011000111110110111011000101000000111000110001
0001101100011111011011101100010100000011100001
0110000110110001111101101110110001010000001110
011011000111101101110110001010000001110000110
110001111011011101100010100000011100001100011
10001011000011011000111110110111011000101000000
1100001101100011111011011101100010100000011100
1000011011000111110110111011000101000000111000
0011011000111110110111011000101000000111000011
0110000110110001111101101110110001010000001110
0010110000110110001111101101110110001010000001
1000011011000111110110111011000101000000111000
1100011111011011101100010100000011100001100011
0011011000111110110111011000101000000111000011
    
```



- Starter**  
240,- €
  - 8 Einheiten a 30,- €
  - Jede weitere Einheit 37,50 €
- Sprinter**  
570,- €
  - 20 Einheiten a 28,50 €
  - Jede weitere Einheit 37,50 €
- Marathon**  
1.020,- €
  - 40 Einheiten a 25,50 €
  - Jede weitere Einheit 37,50 €

- monatlich**
  - 150,- €
  - Analyse und Reporting
- ¼ jährlich**
  - 175,- €
  - Analyse und Reporting
- ½ jährlich**
  - 250,- €
  - Analyse und Reporting

Preis pro Monat, Hotline innerhalb von 09:00 bis 17:00 Uhr mit 4 Stunden Reaktionszeit

Die blackpoint übernimmt im Rahmen des gebuchten Supportlevels entsprechenden Support für die beim Vertragsnehmer im Einsatz befindliche Module aus der Infor CX-Suite. Darüber hinaus unterstützt blackpoint den Vertragsnehmer in der Anwendung der Software oder leistet Hilfestellung für die jeweilige Anwendungsart.

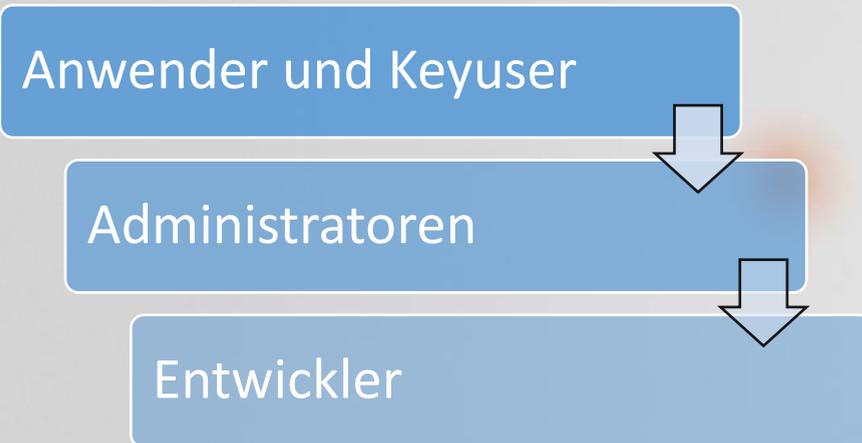
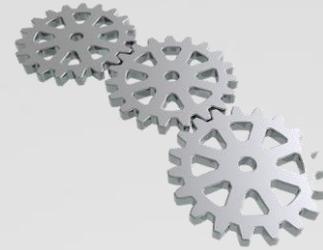
Hilfestellung bei Standardfunktionalität und projektspezifischen Anwendungsfällen

Preise für Dienstleistung (Einheiten) sind monatlich mit einer Vertragslaufzeit von einem Jahr zu buchen. Eine Einheit beinhaltet 15 Minuten. Nicht in Anspruch genommene Monatskontingente bleiben ein Jahr gültig.

Analyse der Datenqualität und Konsistenz inkl. Reporting

Dublettenprüfung, Datenkonsistenz, Synchronisationsüberwachung. Stamm- und Bewegungsdaten werden regelmäßig überprüft und analysiert.

# Infor CX Support Wissen



Starter	• 8 Einheiten
Sprinter	• 20 Einheiten
Marathon	• 40 Einheiten

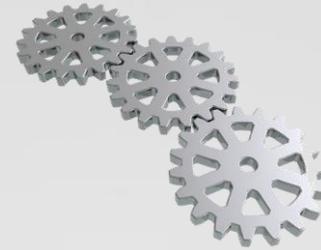
Supportberechtigte Personen haben eine, dem Level entsprechende, zertifizierte Ausbildung erhalten und sind im blackpoint Supportsystem erfasst. Anfragen nicht autorisierter Personen werden bis zur Autorisierung nicht bearbeitet, gesammelt und zyklisch an einen Keyuser weitergeleitet.

Jedes Dienstleistungspaket enthält eine Anzahl der inkludierten Support-Einheiten pro Monat. Bei Unterschreitung der Einheiten in einem Monat, werden die Übrigen in den folgenden Monat übernommen. Vor Überschreitung muss ggf. ein benannter Keyuser eine Genehmigung erteilen.

```
10110000110110001111101101110110001010000000111
00010110000110110001111101101110110001010000000
1100001101100011111011011101100010100000011100
01100011111011011101100010100000001110000110001
0001101100011111011011011000101000000011100001
0110000110110001111101101110110001010000001110
0110110001111101101101100010100000001110000110
1100011111011011011000101000000011100001100011
10001011000011011000111110110111011000101000000
110000110110001111101101101100010100000011100
100001101100011111011011011000101000000111000
001101100011111011011011000101000000111000011
011000011011000111110110110110001010000001110
001011000011011000111110110110110001010000001
100001101100011111011011011000101000000111000
110001111101101101100010100000011100001100011
001101100011111011011011000101000000111000011
```

Zu Beginn eines Monats werden die, im Vormonat bearbeiteten Anfragen, in einer Übersicht zu Verfügung gestellt. Hier ist ein eventuelles Guthaben, bzw. eine Überschreitung ersichtlich. Die Auswahl des Dienstleistungs-paketes ist vierteljährlich änderbar. Ihre im blackpoint Supportsystem festgehaltenen Anfragen, nebst Lösungsbeschreibung, kann in einer Knowledgebase (Supportforum) zur Verfügung gestellt werden.

# Infor CX Maintenance



## Administration

- Benutzerverwaltung
- Teamorganisation
- Berechtigungssystem verwalten
- Sync4Exchange
- Betriebsüberwachung
- Standard Dashboards
- Pflege der Auswahllisten
- Dublettenkontrolle
- Backupüberwachung & Restore
- Kontrolle der Datenbanktransaktionsprotokolle
- Datenbankkonsistenzprüfungen
- Wartung bestehender Jobservices
- Pflege bestehender Dokumentvorlagen und Reports
- Datenimport / Export

## Updates

- Predictive Maintenance
- Zeitplan für Wartungspläne
- Serverseitiges Rollout von Updates und Hotfixes, die im Rahmen der Hersteller-Softwarepflege bereitgestellt werden. Hierbei werden benutzerdefinierte Anpassungen und Einstellungen berücksichtigt.
- Bereitstellung clientseitiger Rollouts und ggf. Durchführung

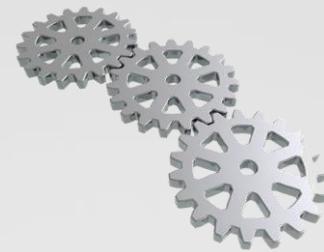
## Releasewechsel

- Proaktive Information über neue Programmversionen und Funktionen.
- Bedarfsanalyse zur Notwendigkeit einer Migration.
- Sicherstellung der Releasefähigkeit, sämtlicher, individueller Programmanpassungen.

```
10110000110110001111101101110110001010000000111
0001011000011011000111110110110110001010000000
1100001101100011111011011011000101000000011100
011000111101101101100010100000001110000110001
0001101100011110110111011000101000000011100001
0110000110110001111011011101100010100000001110
0110110001111011011101100010100000001110000110
110001111011011011000101000000011100001100011
1000101100001101100011111011011011000101000000
110000110110001111011011011000101000000011100
1000011011000111101101110110001010000000111000
001101100011110110110110001010000000111000011
0110000110110001111011011101100010100000001110
001011000011011000111101101101100010100000001
1000011011000111101101110110001010000000111000
110001111011011011000101000000011100001100011
001101100011110110110110001010000000111000011
```

Die Ermittlung der entsprechenden Maintenance Gebühr erfolgt individuell auf Basis des Projektvolumens.

# Infor CX Abrufkontingent



Konfiguration und Anpassung

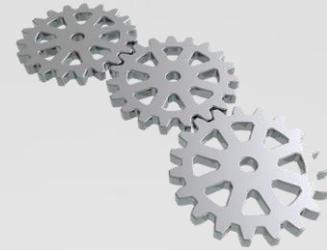
Updates

Releasewechsel

```
10110000110110001111101101110110001010000000111
00010110000110110001111101101110110001010000000
11000011011000111110110111011000101000000011100
01100011111011011101100010100000001110000110001
00011011000111110110111011000101000000011100001
01100001101100011111011011101100010100000001110
01101100011111011011101100010100000001110000110
11000111110110111011000101000000011100001100011
10001011000011011000111110110111011000101000000
11000011011000111110110111011000101000000011100
10000110110001111101101110110001010000000111000
00110110001111101101110110001010000000111000011
01100001101100011111011011101100010100000001110
00101100001101100011111011011101100010100000001
10000110110001111101101110110001010000000111000
11000111110110111011000101000000011100001100011
00110110001111101101110110001010000000111000011
```

Bereitstellung entsprechender Ressourcen im Livebetrieb eines Projekts zur Erarbeitung, Umsetzung und Organisation neuer Anforderungen, Systempflege, dem Einspielen von Updates oder Hotfixes für Standard- oder angepasste Systeme. Die Ermittlung der monatlich bereitzustellenden Ressourcen erfolgt individuell auf Basis des Projektvolumens in Abstimmung mit den zuständigen Beratern und wird in Manntagen pro Monat inkl. Reaktionszeit vertraglich definiert. Dies ermöglicht kurze und sichere Implementierungszeiten. Nicht abgerufenes Kontingent wird zu 80% angespart und kann mit einem Planungsvorlauf von 12 Wochen abgerufen werden. Der vollständige Abruf eines aufsummierten Kontingents, sollte zum Ablauf des Vertragsjahres nach gemeinsamer Abstimmung erfolgen. Ein monatliches Reporting der Abrufe sichert den permanenten Überblick.

# Infor CX (saas) Maintenance



```
101100001101100011110110110110001010000000111
000101100001101100011110110110110001010000000
110000110110001111011011011000101000000011100
011000111101101101100010100000001110000110001
000110110001111011011011000101000000011100001
011000011011000111101101101100010100000001110
011011000111101101101100010100000001110000110
110001111011011011000101000000011100001100011
100010110000110110001111011011011011000101000000
110000110110001111011011011000101000000011100
100001101100011110110110110001010000000111000
001101100011110110110110001010000000111000011
011000011011000111101101101100010100000001110
001011000011011000111101101101100010100000001
100001101100011110110110110001010000000111000
110001111011011011000101000000011100001100011
001101100011110110110110001010000000111000011
```

## Administration

3600,--  
jährlich

- Benutzerverwaltung\*
- Teamorganisation\*
- Berechtigungssystem verwalten\*
- Sync4Exchange
- Betriebsüberwachung
- Standard Dashboards
- Pflege der Auswahllisten
- Dublettenkontrolle
- Backupüberwachung & Restore
- Kontrolle der Datenbanktransaktionsprotokolle
- Datenbankkonsistenzprüfungen
- Monitoring bestehender Jobservices

\*Kalkulation auf Basis bis zu 30 Nutzern.

## Updates + Hotfixes

1800,--  
jährlich

- Predictive Maintenance
- Zeitplan für Wartungspläne
- Serverseitiges Rollout von Updates und Hotfixes, die im Rahmen der Hersteller-Softwarepflege bereitgestellt werden. Hierbei werden benutzerdefinierte Anpassungen und Einstellungen berücksichtigt.
- Bereitstellung clientseitiger Rollouts.

## Releasewechsel

4800,--  
jährlich

- Proaktive Information über neue Programmversionen und Funktionen.
- Bedarfsanalyse zur Notwendigkeit einer Migration.
- Sicherstellung der Releasefähigkeit, sämtlicher, individueller Programmanpassungen.
- Rollout des Standard-Release bis zu 2x jährlich.