



Micro Focus FlexCare Credit-Portfolio

Maßgeschneiderter FlexCare Support mit optionalen Add-ons



Inhalt

Kapitel	Seite
Einführung	02
Bedarfsbezogene FlexCare Credit-Pakete	04
Upgradesupport-Assistenzpakete	05
Installationssupport-Assistenzpakete	06
Zusätzliche FlexCare-Supportpakete	07
Micro Focus FlexCare Credits für Software Services Consulting Units	09
Micro Focus Software-Schulungspakete	09
Schulungspakete IT-Management-Software (ITOM und ADM)	09
Schulungspakete Informationsmanagement, Governance und Big Data IDOL	12
Technische Best-Practice- und Workshop-Pakete	13
Reservierte Micro Focus FlexCare Credit-Pakete	14
Skalierbarkeitspakete	14
Erweiterungs-Add-on für komplexe Umgebungen	15
Erweiterte Pakete	16
Über Micro Focus	17

Einführung

Weitere optionale Micro Focus® Supportservices können während der Laufzeit Ihres Supportvertrags jederzeit durch Einlösen von Micro Focus FlexCare Credits (FlexCare Credits) hinzugebucht werden. FlexCare Credits sind eine Supportservice-Währung von Micro Focus, mit der Sie flexibel zusätzliche reaktive und proaktive Supportservices abrufen können. So erhalten Sie über die Laufzeit Ihres Servicevertrags hinweg jederzeit genau das, was Sie zum jeweiligen Zeitpunkt benötigen. Sie wünschen weitere Informationen? Dann [sehen Sie sich unser kurzes Video an](#).

Mithilfe von vorab erworbenen FlexCare Credits und diesem Portfolio von flexiblen Add-on-Supportservices können Sie Micro Focus FlexCare-Supportangebote nach Bedarf erweitern oder zusätzlich zu Ihren bestehenden Supportservices hinzufügen.

Sie können FlexCare Credits im Voraus oder jederzeit während der Laufzeit Ihres Software-Supportvertrags kaufen und über das Micro Focus FlexCare Credit-Managementportal verwalten und einlösen. Das Portal bietet personalisierte reaktive oder proaktive supportbezogene Hilfe, z. B. Unterstützung bei der Bereitstellung, Produktschulung, Systemzustandsbewertung und Supportfähigkeitsprüfung, Anleitungen zur Verwendung neuer Funktionen sowie Konfigurations- und Fehlerbehebungs-Workshops.

Dieses Dokument enthält allgemeine Informationen zu FlexCare Credits und geht auf einige häufig gestellte Fragen ein.

- FlexCare Credits gelten für ein Jahr und verfallen danach.
- Die Bereitstellung endet mit Vertragsablauf bzw. bei mehrjährigen Verträgen jeweils nach einem Jahr.
- Die Einlösung nicht genutzter Credits unterliegt gegebenenfalls lokalen Gesetzen.
- Nicht genutzte FlexCare Credits können weder zurückerstattet noch auf einen anderen Vertrag übertragen werden.
- Unser Ziel ist es, den Eingang der ersten Anfrage binnen 48 Stunden und Bereitstellungstermine innerhalb von 10 Werktagen zu bestätigen.
- Bitte beachten Sie jedoch, dass wir eine Vorlaufzeit von mindestens drei Wochen benötigen, bis die tatsächliche Bereitstellung des angeforderten Service erfolgen kann. Micro Focus FlexCare behält sich das Recht vor, die FlexCare Credit-Kosten für von Micro Focus zugesagte Services, die innerhalb der dreiwöchigen Vorlaufzeit erbracht werden, um 50 % zu erhöhen.
- In bestimmten Fällen kann es bis zur tatsächlichen Bereitstellung auch länger als drei Wochen dauern.
- Im Preis für den Supportservice sind vertretbare An- und Abreisekosten zu Ihrem Standort eingeschlossen, außer bei der Einlösung gegen Software Services Consulting Units.
- Micro Focus behält sich das Recht vor, nach Tagessätzen den Zeitaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die eventuell durch die Größe oder Komplexität der Umge-

bung entstehen und den Preisrahmen des Servicepakets überschreiten.

- FlexCare Credits können für alle Micro Focus Softwareprodukte aufgewendet werden, für die der Kunde die vorausgesetzte Supportstufe besitzt, und sind nicht auf Produkte beschränkt, die aktuellen Micro Focus FlexCare-Supportverträgen unterliegen.
- Die Voraussetzungen für die einzelnen Supportservices sind im späteren Abschnitt „Micro Focus FlexCare Credit-Supportpakete“ aufgeführt.
- FlexCare Credits sind nicht zur Verwendung für beratungsorientierte Services bestimmt, die über eine Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) geführt werden. Vielmehr sind FlexCare Credits Supportservices, die Sie dabei unterstützen sollen, unabhängiger zu sein, um Supportservices wie Überprüfungen, Beratungen und Anleitungen anbieten zu können. FlexCare Credits können gegen Software Service Consulting Units (CUs) eingelöst werden. Lesen Sie dazu die Beschreibung und die Bedingungen weiter unten. Sie sind kein Ersatz für SOW-Beratungsservices über Micro Focus Professional Services oder durch anerkannte Partner von Micro Focus. Für Aktivitäten wie zum Beispiel die folgenden kann festgelegt werden, dass eine SOW von Software-services erforderlich ist, im Vergleich zu FlexCare Credits, die gegen CUs eingelöst werden: Architekturkonzeption, Bereitstellung, Installation, Skripterstellung und Konfiguration. Bei der Anforderung, FlexCare Credits gegen CUs einzulösen, bestimmen Softwareservices, ob der angeforderte Arbeitsumfang unter CUs fällt oder eine SOW erfordert. Danach erfolgt eine Beratung.

Umplanung oder Stornierung von FlexCare Credit-Services:

Ein vereinbarter Micro Focus FlexCare Credit-Service (Credit-Service) kann von jeder Seite durch schriftliche Mitteilung, die mindestens 5 Werktage vor dem geplanten Credit-Service-Bereitstellungstermin eingegangen sein muss, gekündigt werden. Falls der Kunde die Umplanung oder Stornierung des Credit-Service innerhalb von 5 Werktagen vor dem geplanten Credit-Service-Bereitstellungstermin vornimmt, wird eine Servicegebühr in Höhe von 50 % des FlexCare Credit-Auftragswerts erhoben. Beispiel: Wenn der Service 4 FlexCare Credits kostet, beträgt die Servicegebühr 2 FlexCare Credits.

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

- Die tatsächliche Ausführungsdauer von Komponentenaufgaben im Rahmen eines Services aus dem Credit-Portfolio oder von Ad-hoc-Aufgaben kann je nach Produkt und Komplexität der Umgebung variieren.
- Falls erforderlich, organisiert der Ihnen zugeordnete FlexCare-Supportmitarbeiter oder Ihr Kundenbetreuer eine Telefonkonferenz mit Ihnen, um eine akkurate Kostenermittlung für die Anforderungen Ihrer Umgebung zu ermöglichen.

Jeder Service im Credit-Portfolio fällt unter eine der folgenden zwei Kategorien:

- Kurzfristige Engagements mit einem begrenzten vereinbarten Leistungserbringungszeitraum (z. B. 1 Tag vor Ort)
- Über einen längeren Zeitraum im Jahr laufende Services, in deren Rahmen kontinuierlich Leistungen erbracht werden (z. B. Sprachunterstützung)

Bei FlexCare Credits, die nach dem 1. Februar 2016, aber vor dem 1. Dezember 2017 erworben wurden, enthält Ihr Vertrag die folgenden drei Positionen:

- 1 Gesamtanzahl der erworbenen FlexCare Credits
- 2 Indikator für bedarfsbezogene FlexCare Credits
- 3 Indikator für reservierte FlexCare Credits

Die beiden Indikatoren zeigen die Anzahl der erworbenen FlexCare Credits pro Kategorie an, d. h. entweder bedarfsbezogene FlexCare Credits oder reservierte FlexCare Credits, die für die vereinbarten Services erworben wurden. Der Wert der erworbenen bedarfsbezogenen oder reservierten FlexCare Credits ist im FlexCare-Supportvertrag angegeben.

Wer kann FlexCare Credits erwerben?

FlexCare Credits können von jedem Kunden erworben werden, der einen gültigen Micro Focus Software-Supportvertrag besitzt. Bei FlexCare Credits, die nach dem 1. Dezember 2017 erworben wurden, enthält Ihr Vertrag eine Position, die Ihre reservierten FlexCare Credits darstellt.

Wann kann ich FlexCare Credits erwerben?

FlexCare Credits können zu jedem Zeitpunkt während der Laufzeit des Micro Focus Software-Supportvertrags erworben werden. Sie können FlexCare Credits direkt beim Kauf der Softwarelizenz erwerben, während der Laufzeit Ihres Software-Supportvertrags oder nach Verlängerung Ihres Software-Supportvertrags.

Wie wird die Verwendung von FlexCare Credits nach dem Kauf verfolgt?

Erworbene FlexCare Credits werden Ihrem Software-Supportvertrag hinzugefügt, für den Sie eine Supportvertrags-ID (SAID) oder einen Abonnementnamen besitzen. Nachdem sie zu Ihrem Software-Supportvertrag hinzugefügt wurden, können Sie Ihre FlexCare Credits über das Micro Focus FlexCare Credit-Managementportal verwalten und einlösen.

- 1 Rufen Sie Micro Focus Software Support Online (SSO) unter softwaresupport.softwaregrp.com/ auf.
- 2 Klicken Sie oben in der Navigationsleiste auf „My Software Support Sign In“. Falls Sie noch kein Konto besitzen, klicken Sie auf „Register for Micro Focus Passport“.
- 3 Klicken Sie im Drop-down-Menü „Home“ auf „My Entitlements“.
- 4 Geben Sie im Feld „Contract identifier (SAID)“ Ihre SAID oder Ihren Abonnementnamen ein.
- 5 Klicken Sie auf „Add“.



Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Bedarfsbezogene FlexCare Credit-Pakete

Micro Focus behält sich das Recht vor, die bedarfsbezogenen FlexCare Credit-Pakete und die erforderliche Anzahl von FlexCare Credits für die unten aufgeführten Services nach eigenem Ermessen zu ändern. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem Micro Focus Support-Kundenbetreuer nach aktuellen Programmänderungen.

FlexCare-Supportpakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support ¹	1 Tag Vor-Ort-Support	4
Micro Focus Business Support	1 Tag Remote-Support	2
Micro Focus Business Support	1 Tag Vor-Ort-Support (außerhalb der normalen Geschäftszeiten)	8
Micro Focus Business Support	1 Tag Remote-Support (außerhalb der normalen Geschäftszeiten)	4
Micro Focus Business Support	Standby über das Wochenende (2 x 8 Stunden, 8 x 5 Geschäftsstunden) Beispiel: Dedizierter FlexCare Kundensupport-Ingenieur 2 Tage remote Ein oder mehrere Mitarbeiter von Micro Focus stehen bereit, um über das Wochenende Support zu leisten, z. B. wenn ein Rollout, ein Upgrade oder eine Inbetriebnahme geplant ist.	8

¹ Software Enterprise Basic Support (9 x 5) ist seit dem 1. Februar 2017 nicht mehr verfügbar.

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio


Upgradesupport-Assistenzpakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support	Upgradesupport-Assistenzpaket – Stufe 1 Abdeckung: Pro Produkt Dauer: FlexCare TAM für 2 Tage (remote) und FlexCare TAM für 2 Tage (vor Ort) <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off-Meeting und Datenerfassung (abhängig von Produkt und Anforderungen)■ Bewertung der Produktumgebung■ Unterstützung der Umgebungsupgrade-Planung	12
Micro Focus Business Support	Upgradesupport-Assistenzpaket – Stufe 2 Abdeckung: Pro Produkt Dauer: FlexCare TAM für 3 Tage (remote) und FlexCare TAM für 3 Tage (vor Ort) <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off-Meeting und Datenerfassung (abhängig von Produkt und Anforderungen)■ Bewertung der Produktumgebung■ Unterstützung und Bewertung der Umgebungsupgrade-Planung	18
Micro Focus Business Support	Upgradesupport-Assistenzpaket – Stufe 3 Abdeckung: Pro Produkt Dauer: FlexCare TAM für 3 Tage (remote) und FlexCare TAM für 3 Tage (vor Ort) sowie FlexCare NASE für 4 Wochen <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off-Meeting und Datenerfassung (abhängig von Produkt und Anforderungen)■ Bewertung der Produktumgebung■ Unterstützung und Bewertung der Umgebungsupgrade-Planung■ Post-Upgrade-Systemzustandsbewertung <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Einarbeiten in die Umgebung und Strategie■ Post-Upgrade-Beratung und Best-Practices-Unterstützung durch erfahrene Experten■ Technische Empfehlungen und Anleitungen durch den Micro Focus-Support für eine möglichst effiziente Planung der Post-Upgrade-Prozesse■ Post-Post-Upgrade-Systemzustandsbewertung für einen stabilen Betrieb mit der neuen Softwareversion■ Arbeitssitzung zur Systemzustandsbewertung und Bericht für ein umfassendes Verständnis der Probleme Ihres vorhandenen Produktionssystems■ Evaluierung der Produktionsimplementierung und Optimierungsempfehlungen durch einen Senior Engineer vor Ort■ Verfügbar zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit an lokalen Arbeitstagen außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen, entsprechend dem im Micro Focus-Supportvertrag festgelegten Standort	24

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Installationssupport-Assistenzpakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support	<p>Installationssupport-Assistenzpaket – Stufe 1</p> <p>Abdeckung: Pro Produkt</p> <p>Dauer: FlexCare NASE für 3 Tage (vor Ort) und FlexCare NASE für 8 Wochen (remote)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off■ 3 aufeinanderfolgende Tage vor Ort mit einem FlexCare NASE, der Sie durch den Installations- und Einrichtungsprozess leitet■ Technische Supportleistungen einschließlich Fehlerbehebungsmanagement■ Unterstützung durch FlexCare NASE bei Fragen zur Installation innerhalb der ersten 2 Monate	18
Micro Focus Business Support	<p>Installationssupport-Assistenzpaket – Stufe 2</p> <p>Abdeckung: Pro Produkt</p> <p>Dauer: FlexCare TAM für 3 Tage (vor Ort) und FlexCare TAM für 8 Wochen (remote)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off■ 3 aufeinanderfolgende Tage vor Ort in gemeinsamen Arbeitssitzungen mit einem FlexCare TAM, um Ihre Anforderungen zu verstehen und Ratschläge zu geben■ Gegenstand der technischen Supportleistungen sind insbesondere (aber nicht ausschließlich) Patch-Verwaltung, Workshops und Best Practices■ Unterstützung und Anleitung durch FlexCare TAM in Fragen zur Installation innerhalb der ersten 2 Monate	18
Micro Focus Business Support	<p>Installationssupport-Assistenzpaket – Stufe 3</p> <p>Abdeckung: Pro Produkt</p> <p>Dauer: FlexCare TAM für 3 Tage (vor Ort) sowie FlexCare NASE und FlexCare TAM für 8 Wochen (remote)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off-Meeting und Datenerfassung (abhängig von Produkt und Anforderungen)■ 3 aufeinanderfolgende Tage vor Ort mit einem FlexCare TAM■ Technische Supportleistungen wie in Stufe 1 und 2  <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Einarbeiten in die Umgebung und Strategie■ Vor-Ort- oder Remote-Installationssupport durch erfahrene Experten (Stufe 1)■ Technische Empfehlungen/Anleitungen durch erfahrene Micro Focus-Supportexperten (Stufe 2 oder 3)■ Arbeitssitzungen für ein umfassendes Verständnis als Voraussetzung für die Maximierung des Return on Investment (ROI) (Stufe 2 oder 3)■ Anleitungen, Empfehlungen und Best Practices durch Senior Engineer vor Ort (Stufe 2 oder 3)■ Verfügbar zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit an lokalen Arbeitstagen außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen, entsprechend dem im Software-Supportvertrag festgelegten Standort	25

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Zusätzliche FlexCare-Supportpakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support	<p>Systemzustandsbewertung und Supportfähigkeitsprüfung</p> <p>Abdeckung: Pro Produkt</p> <p>Dauer: FlexCare TAM bis zu 3 Tage (vor Ort) und FlexCare TAM für 2 Tage (remote)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Verstehen der Umgebung und Strategie■ Remote-Datenerfassung und Analyse (abhängig von Produkt und Anforderungen)■ Bis zu 3 aufeinanderfolgende Tage vor Ort mit einem FlexCare TAM, der potenzielle Risiken für Ihre Lösung und deren Supportfähigkeit aufzeigt■ Ermittlung der wichtigsten Problembereiche, die Auswirkungen auf Ihre Lösung und deren Supportfähigkeit haben können	16
Micro Focus Business Support	<p>Personalisierter reaktiver Supportservice</p> <p>Abdeckung: Pro Rechenzentrum/Produktfamilie</p> <p>Dauer: FlexCare NASE 2-Wochen-Blöcke (remote) – maximal 4 Wochen</p> <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Verstehen der Umgebung und Strategie■ Kurzfristiger Remote-Support (2 Wochen) durch einen FlexCare NASE■ 2-Wochen-Blöcke verfügbar zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit an lokalen Arbeitstagen außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen, entsprechend dem im FlexCare-Supportvertrag festgelegten Standort	10
Micro Focus Business Support	<p>Post-Upgrade-Unterstützung</p> <p>Abdeckung: Pro Rechenzentrum/Produktfamilie</p> <p>Dauer: FlexCare TAM für 3 Tage (vor Ort), FlexCare TAM für 6 Monate (remote)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Verstehen der Umgebung und Strategie■ Bis zu 3 Tage vor Ort für Systemzustandsbewertung■ Anwendung von Micro Focus Best Practices, um betriebliche Risiken zu minimieren und häufige Fehler zu vermeiden■ Management der Erbringung von proaktiven technischen Services■ Erweiterung der Wissensbasis Ihres Teams durch proaktive Übermittlung von Informationen■ Fallmanagement – mit monatlichen Remote-Fallanalysen <p>Nicht in diesem Service enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none">■ KPI-Reporting (QBR/QTR-Meetings oder -Berichte)■ Priorisierter Micro Focus Software-Support■ Verfügbar zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit an lokalen Arbeitstagen außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen, entsprechend dem im Micro Focus FlexCare-Supportvertrag festgelegten Standort	30

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Zusätzliche FlexCare-Supportpakete (Fortsetzung)

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support	SWAT-Notfallsupport Abdeckung: Pro Fall/Incident <ul style="list-style-type: none">■ Weiterleitung kritischer Fälle an einen dedizierten Experten des SWAT-Teams (nach der Beauftragung sind alle aktuellen Micro Focus Software-Supportprozesse einsetzbar)■ Falls erforderlich, Einsatz eines zentralen Ansprechpartners mit lokalen Sprachkenntnissen, z. B. eines japanischen Muttersprachlers, für die Fallbearbeitung■ Verfügbar zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit an lokalen Arbeitstagen außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen, entsprechend dem im Micro Focus FlexCare-Supportvertrag festgelegten Standort■ Idealerweise sollte der Kunde bereits über FlexCare Credits verfügen – andernfalls muss er diese zuerst bestellen und erwerben, wodurch sich die Problemlösung verzögern kann	3
Micro Focus Business Support	Reaktive Fallunterstützung/Datenerfassung Abdeckung: Pro Produkt Dauer: Je nach erforderlicher Anwesenheit vor Ort <ul style="list-style-type: none">■ Bei erhöhter Support-Komplexität der Umgebung aufgrund bestimmter Sicherheits- oder Zugriffseinschränkungen, z. B. bei fehlendem Remote-Zugriff.■ Wenn eine Remote-Datenerfassung zur Problemanalyse nicht in der vom Micro Focus Support benötigten Weise möglich ist (z. B. zur Nachverfolgung von Prozessfehlern), muss ein Ingenieur anreisen, um die Datenerfassung und -auswertung vor Ort vorzunehmen.■ Solche Vor-Ort-Service-Tage können über FlexCare Credits finanziert werden.	4
Micro Focus Business Support	Analyse der Patch-Anwendung und Instandhaltung Abdeckung: Pro Produkt Dauer: 1 Tag vor Ort und 1 Tag remote <ul style="list-style-type: none">■ Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Einarbeiten in die Umgebung und Strategie■ Remote-Datenerfassung und Analyse (abhängig von Produkt und Anforderungen)■ 1 Tag vor Ort zur Einweisung in Best Practices zur Beschleunigung der Patch-Anwendung und Instandhaltung■ Arbeitssitzungen zur Anwendung von Best Practices zur Beschleunigung der Patch-Anwendung und Instandhaltung	6
Micro Focus Business Support	Umfassende Remote-Analyse zu bekannten Problemen von Patches für eine bestimmte Softwareproduktversion Abdeckung: Pro Produkt Dauer: FlexCare TAM für 2 Tage (remote) Beispiel: Sie planen die Implementierung eines größeren Patch-Updates für eine kritische Anwendung und müssen die potenziellen Auswirkungen der Implementierung dieser Patch-Version kennen. <ul style="list-style-type: none">■ 1 Tag remote – Kick-off, Datenerfassung und Analyse■ Inklusive Analyse von Problemen, die seit der Veröffentlichung dieser Patch-Version bekannt geworden sind	4

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Micro Focus FlexCare Credits für Software Services Consulting Units

Ab dem 1. Februar 2018 können bedarfsbezogene FlexCare Credits gegen Software Services Consulting Units (CUs) eingelöst werden. Micro Focus CUs sind eine einfache Möglichkeit, Beratungsservices von Micro Focus Software Services zu erwerben.

Kunden können CUs gegen Services einlösen, die von der konzeptionellen Planung oder dem Entwurf und der Implementierung innovativer Lösungen bis hin zur Analyse Ihrer Technologieumgebung oder einer ähnlichen Expertenberatung im Rahmen unseres Micro Focus Software Services-Portfolios reichen können. Diese Services umfassen Aktivitäten, die über den Umfang von Supportservices hinausgehen und keine SOW erfordern.

Die Bedingungen und weitere Informationen finden Sie auf dem folgenden Datenblatt: [Micro Focus Consulting Units für FlexCare](#)

Ausnahme von den Standardbedingungen für Software Consulting Units:

- Das Ablaufdatum von CUs und gutgeschriebenen FlexCare Credits wird an das Ablaufdatum aktueller FlexCare Credits angepasst.
- Verfügbar für ADM, ITOM, Big Data und IM&G-Software
- Die Services werden nur von Micro Focus Level 4-Beratern erbracht.
 - Jeder Berater verfügt in der Regel über mehr als 11 Jahre technisches Know-how.
 - Fachkenntnisse zur Lösung komplexer technischer Probleme, wie z. B. die Überprüfung und Implementierung detaillierter technischer Konzeptionslösungen

Wenden Sie sich an Ihren Micro Focus Software-Kundenbetreuer, um zu erfahren, wie viele FlexCare Credits für die einzelnen Services jeweils benötigt werden oder welche Services in Ländern verfügbar sind, die von Micro Focus Consulting Services betreut werden.

Micro Focus Software-Schulungspakete

FlexCare Credits können auch für Micro Focus Software-Schulungsservices verwendet werden. Die mit FlexCare Credits buchbaren Software-Schulungspakete sind nachfolgend aufgeführt. Voraussetzung für die Verwendung von FlexCare Credits für Software-Schulungsservices ist ein gültiger Micro Focus Business-Supportvertrag. Wie viele FlexCare Credits Sie für die einzelnen Services jeweils benötigen, erfahren Sie von Ihrem Micro Focus Software-Kundenbetreuer. Bei anderen Fragen wenden Sie sich bitte an das [Micro Focus FlexCare Credit-Team](#).

Schulungspakete IT-Management-Software (ITOM und ADM)

Die benötigte Anzahl von FlexCare Credits für die jeweiligen Software-Schulungspakete können Sie bei Ihrem zuständigen Micro Focus Software-Vertriebsbeauftragten oder Account Manager erfragen.

Tabelle 1. Software-Schulungspakete

Kurs-ID	Kursbeschreibung	Kursdauer (Tage)	1 Benutzer eLearning für 12 Monate	1 Benutzer öffentliche Schulung	Privatkurs vor Ort für bis zu 12 Teilnehmer	1 Benutzer öffentliche Schulung plus eLearning für 12 Monate	Privatkurs vor Ort plus eLearning für bis zu 12 Teilnehmer für 12 Monate
AGM100	Agile Manager	1	●				
ALMOCT01SPA	ALM Octane	1	●				
ALMOCT110	ALM Octane Fundamentals	3		●	●		
ALM120	Application Lifecycle Management	5	●	●	●	●	●
ALM350	Application Lifecycle Management Adv	4	●	●	●	●	●
AM350	Asset Manager Tailoring	5			●		
AM120	Asset Manager	5	●	●	●	●	●

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Tabelle 1. Software-Schulungspakete (Fortsetzung)

Kurs-ID	Kursbeschreibung	Kursdauer (Tage)	1 Benutzer eLearning für 12 Monate	1 Benutzer öffentliche Schulung	Privatkurs vor Ort für bis zu 12 Teilnehmer	1 Benutzer öffentliche Schulung plus eLearning für 12 Monate	Privatkurs vor Ort plus eLearning für bis zu 12 Teilnehmer für 12 Monate
AM330	Asset Manager Modules	5	●	●	●	●	●
APM01SPA	Application Performance Management	1	●				
APM120	Application Performance Management 9.x Essentials	5	●	●	●	●	●
ART100	ART Author and Administrator Training	3			●		
BSM220	Business Services Management Advanced	5	●	●	●	●	●
CDR220	Mastering CODAR	3			●		
CMS350	Configuration Management System	5	●	●	●	●	●
CSA01SPA	Cloud Server Automation 4.6 (Digital Learning)	1	●				
CSA120	Cloud Services Automation	4	●	●	●	●	●
DMA350	Database and Middleware Automation	5			●		
EM220	Cloud Assessment and Transformation Using Enterprise Maps 3.x	4			●		
FTY01SPA	Fortify Foundations – Application Security (Digital Learning)	1	●				
FT01SPA	FT01SPA – Functional Testing Solutions	1	●				
LNFT120	LeanFT Essentials	2			●		
LR120	LoadRunner	5	●	●	●	●	●
MC01SP	Mobile Center	2	●				
NA120	Network Automation	4	●	●	●	●	●
NA350	Network Automation Advanced	4			●		
NNMI120	Network Node Manager i	5	●	●	●	●	●
NNMI200	Network Node Manager i	3			●		
OBR120	Operations Bridge Reporter Essentials	4			●		
OMI01SPA	Operations Management i 10.1 (Digital Learning)	1	●				
OMI120	Operations Manager i	5	●	●	●	●	●
OMI200	Operations Manager i Advanced	5	●	●	●	●	●
OMU120	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMU350	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMW120	Operations Manager Windows	5	●			●	●
OO02SPA	Operations Orchestration 10.7 (Digital Learning)	1	●				
OO220	Operations Orchestration	4	●	●	●	●	●
OO320	Operations Orchestration Advanced Authoring	3		●	●		

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Tabelle 1. Software-Schulungspakete (Fortsetzung)

Kurs-ID	Kursbeschreibung	Kursdauer (Tage)	1 Benutzer eLearning für 12 Monate	1 Benutzer öffentliche Schulung	Privatkurs vor Ort für bis zu 12 Teilnehmer	1 Benutzer öffentliche Schulung plus eLearning für 12 Monate	Privatkurs vor Ort plus eLearning für bis zu 12 Teilnehmer für 12 Monate
OO420	Operations Orchestration Administration	2			●		
OPSA125	Operations Analytics Workshop	4		●	●		
PC120	Performance Center	5	●	●	●	●	●
PD370	Using and Configuring Process Designer	3		●	●		
PPM03SPA	What's New in PPM 9.4: Program Management (Digital Learning)	1	●				
PPM120	Project and Portfolio Management	4	●	●	●	●	●
PPM350	Project and Portfolio Management Adv.	4	●	●	●	●	●
QC01IT	Quality Center	5	●				
SA120	Server Automation	5	●	●	●	●	●
SAW01IT	Service Anywhere	5	●				
SM03SPDA	Service Manager Delta (Digital Learning)	1	●				
SM110	Service Manager Users	5	●	●	●	●	●
SM150	Service Manager Technical Configuration	5	●	●	●	●	●
SM320	Service Manager Administrators	5	●	●	●	●	●
SM350	Service Manager Advanced	5	●		●	●	●
SOM220	Managing Storage Operations Manager	4			●		
SRL120	StormRunner Load 2.x Essentials	2		●	●		
SS120	SiteScope	5	●		●	●	●
UCMDB01SPA	Universal CMDB 10.3 Browser (Digital Learning)	1	●				
UCMDB120	Universal Configuration Management Database	5	●	●	●	●	●
UD120	Universal Discovery	5	●		●	●	●
UFT120	Unified Functional Testing	5	●	●	●		
UFT350	Unified Functional Testing Advanced	2		●	●		
WBI02SPA	WebInspect Foundations (Digital Learning)	1	●				

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Schulungspakete Informationsmanagement, Governance und Big Data IDOL

Die benötigte Anzahl von FlexCare Credits für die jeweiligen Software-Schulungspakete können Sie bei Ihrem zuständigen Micro Focus Software-Vertriebsbeauftragten oder Account Manager erfragen.

Tabelle 2. Schulungspakete Informationsmanagement, Governance und Big Data IDOL

Kurs-ID	Kursbeschreibung	Kursdauer (Tage)	1 Benutzer eLearning für 12 Monate	1 Benutzer öffentliche Schulung	Privatkurs vor Ort für bis zu 12 Teilnehmer	1 Benutzer öffentliche Schulung plus eLearning für 12 Monate	Privatkurs vor Ort plus eLearning für bis zu 12 Teilnehmer für 12 Monate
CM01IT	Content Manager 9.1 Interactive Training by ART	1	●				
CM02SPA	Introduction to Content Manager 9.1 (Digital Learning)	1	●				
CM200	Content Manager Administration Essentials	3			●		
CM110	Content Manager Advanced User Training	1		●	●		
CM300	Content Manager Installation Essentials	2			●		
CP200	Control Point Administration Essentials	2			●		
CP300	Control Point Installation Essentials	1			●		
DP01SPA	Data Protector (Digital Learning)						
DP200	Data Protector Advanced Integration	4			●		
DP120	Data Protector Essentials	4		●	●	●	●
IDOL120	IDOL Essentials	4			●		



Weitere Informationen zu Software-Schulungsservices erhalten Sie auf folgenden Websites:

- [Registrierungswebsite für öffentliche Schulungen \(LMS\) – ITOM und ADM](#)
- [Registrierungswebsite für öffentliche Schulungen \(LMS\) – Digital Learning](#)
- [Registrierungswebsite für öffentliche Schulungen \(LMS\) – Big Data und IM&G](#)

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Technische Best-Practice- und Workshop-Pakete

Für erfahrene Benutzer im Unternehmen bieten unsere besten Software-Supportexperten Workshops, die Vermittlung von Best Practices und eine fundierte Betrachtung spezifischer Produktfokusbereiche an. Durch den direkten Zugriff auf die Fachkompetenz unserer Produktsupport-Spezialisten können Ihre wichtigsten operativen und administrativen Benutzer nicht nur ihre eigenen technischen Fähigkeiten verbessern, sondern sind auch in der Lage, das erworbene technische Wissen auch an andere Benutzer im Unternehmen weitergeben, um Innovationen zu beschleunigen und die Zeitspanne bis zur Wertschöpfung zu verkürzen.

Tabelle 3. Technische Best-Practice- und Workshop-Pakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support	Implementierungs- und Supportplanungsanalyse Abdeckung: Pro Produkt Dauer: FlexCare TAM für 2 Tage (vor Ort) und FlexCare TAM für 2 Tage (remote) <ul style="list-style-type: none">Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Einarbeiten in die Umgebung und StrategieRemote-Datenerfassung und Analyse (abhängig von Produkt und Anforderungen)Remote-Präsentation einer Roadmap durch den zuständigen Produktprogramm-Manager2 aufeinanderfolgende Tage vor Ort mit einem FlexCare TAM zum Besprechen personalisierter Best Practices und für Live-Frage-und-Antwort-SitzungenWird üblicherweise genutzt, wenn es keinen FlexCare TAM für die Kernprodukte gibt, aber der Kunde Ad-hoc-Unterstützung benötigt	12
Micro Focus Business Support	Workshops zur Anwendung und Konfiguration neuer Funktionen Abdeckung: Pro Produkt Dauer: Bis zu 2 Tage vor Ort und 2 Tage remote <ul style="list-style-type: none">Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Einarbeiten in die Umgebung und StrategieRemote-Datenerfassung und Analyse (abhängig von Produkt und Anforderungen)Bis zu 2 aufeinanderfolgende Tage vor Ort mit einem technischen Experten von Micro Focus, der Ihr Supportteam inneue Produktfunktionen und spezielle Konfigurationserwägungen einweist	12
Micro Focus Business Support	Fehlerbehebungs-Workshops (produktspezifisch) Abdeckung: Pro Produkt Dauer: 3 Tage vor Ort und 2 Tage remote <ul style="list-style-type: none">Remote-Kick-off – Einführung, Abstimmen von Zeitplänen und Einarbeiten in die Umgebung und StrategieRemote-Datenerfassung und Analyse (abhängig von Produkt und Anforderungen)Bis zu 3 aufeinanderfolgende Tage vor Ort mit einem technischen Experten von Micro Focus, der Ihrem Supportteam Anleitungen zur Entwicklung von Best Practices zur Fehlerbehebung gibt	14

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Reservierte Micro Focus FlexCare Credit-Pakete

Micro Focus behält sich das Recht vor, die reservierten FlexCare Credit-Pakete und die erforderliche Anzahl von Credits für die unten aufgeführten Pakete nach eigenem Ermessen zu ändern. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem Micro Focus Support-Team nach aktuellen Programmänderungen.

Skalierbarkeitspakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
FlexCare NASE, TAM, ESM und AGSM	Multiregionaler Micro Focus FlexCare-Support Abdeckung: Einzelne Instanz/Implementierung Dauer: Pro Vertragsjahr (FlexCare NASE, FlexCare TAM und FlexCare ESM) <ul style="list-style-type: none">Zugriff auf Micro Focus FlexCare Support-Fachwissen (FlexCare NASE, TAM, ESM, und AGSM) und -Ressourcen in mehreren RegionenZentrale Leistungen des Micro Focus FlexCare-Supports (Reporting, Incident-Management usw.) werden von der Hauptvertragsregion aus erbrachtZugriff auf dedizierte Micro Focus FlexCare-Ressourcen (NASE, TAM, ESM und AGSM) in entfernten Regionen Zusätzliche Tage vor Ort sind nicht enthaltenPreis pro Produktcenter/Geschäftsbereich, pro Ressource, pro Region.	60
FlexCare NASE, TAM, ESM und AGSM	Micro Focus FlexCare-Support für mehrere Unternehmenseinheiten/ Umgebungen Abdeckung: Einzelne Instanz/Implementierung Dauer: Pro Vertragsjahr <ul style="list-style-type: none">Übergreifender Support für mehrere Implementierungen und Umgebungen eines Produktcenters in verschiedenen Unternehmenseinheiten oder Supportteams in derselben RegionZugriff mehrerer Unternehmenseinheiten auf dedizierte Micro Focus FlexCare-Supportressourcen (FlexCare NASE und FlexCare TAM)Zentrale Leistungen des Micro Focus FlexCare-Supports (Reporting, Incident-Management usw.) werden für jede Unternehmenseinheit maßgeschneidert und remote erbrachtHinweis: Zusätzliche Tage oder Besuche vor Ort sind nicht enthalten. Falls zusätzliche Besuche erforderlich sind, können diese gegen weitere FlexCare Credits erworben werdenPreis pro Produktcenter/Geschäftsbereich, pro Ressource, pro Unternehmenseinheit/ImplementierungsumgebungDie zusätzlichen Unternehmenseinheiten können sich in verschiedenen Ländern befinden, diese müssen jedoch in derselben Region liegen	30

Skalierbarkeitspakete sind für alle Micro Focus FlexCare-Supportangebote (FlexCare NASE, TAM, ESM und AGSM) verfügbar. Im Paket sind keine zusätzlichen Arbeitstage oder Besuche vor Ort enthalten. Zusätzliche Aktivitäten vor Ort können gegen weitere FlexCare Credits erworben werden

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

FlexCare NASE, FlexCare TAM	Komplexer Micro Focus FlexCare-Support – Abdeckung mehrerer Produktcenter ohne FlexCare ESM Pro Vertragsjahr (FlexCare NASE, FlexCare TAM)	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In komplexen Umgebungen mit mehreren FlexCare TAM- oder FlexCare NASE-Kombinationen wird üblicherweise ein FlexCare ESM eingesetzt, der die FlexCare-Supportressourcen koordiniert. ▪ Wenn ein FlexCare ESM nicht vorhanden oder nicht erforderlich ist, wird ein leitender FlexCare TAM (oder FlexCare NASE) ernannt, um die zusätzlichen Koordinationsaufgaben beim Management der FlexCare-Supportressourcen, z. B. die Konsolidierung der Quartalsberichte und das Besprechungsmanagement, für Sie wahrzunehmen. ▪ Diese Option umfasst die Bereitstellung der Koordinationsfunktionen und ist kostenpflichtig. 	
	Komplex-Team Option 1: Zwei Produktcenter mit Micro Focus FlexCare-Supportressourcen	2
	Komplex-Team Option 2: Bis zu vier Produktcenter mit Micro Focus FlexCare-Supportressourcen	4
	Komplex-Team Option 3: Fünf oder mehr Produktcenter mit Micro Focus FlexCare-Supportressourcen	8

Erweiterungs-Add-on für komplexe Umgebungen

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
Micro Focus Business Support	<p>Neue Option: Erweiterung für umfangreiche/komplexe Umgebungen (CEE)</p> <p>Dauer: Pro Vertragsjahr</p> <p>In umfangreichen und/oder komplexen Umgebungen sind die zusätzlichen Unterstützungsleistungen zu berücksichtigen, die von den Micro Focus Support FlexCare-Ressourcen in solchen Umgebungen erbracht werden müssen. Wenn diese Anforderungen nicht durch vorhandene Micro Focus FlexCare-Supportoptionen oder -pakete abgedeckt werden können, sind Erweiterungen für komplexe Umgebungen (CEEs) erhältlich.</p> <p>Beispiele:</p> <p>Über 10.000 Arbeitsplätze oder andere umfangreiche Installationen; viele zusätzliche Anwendungsmanagementserver-Instanzen.</p> <p>Zur Ermittlung der Komplexität und Größe einer Umgebung berät sich der Vertriebsbeauftragte mit einer FlexCare-Supportressource, die Erfahrung mit dem jeweiligen Produktcenter besitzt.</p>	14
	Komplex-Team Option 1: Zwei Produktcenter mit Micro Focus FlexCare-Supportressourcen	

Micro Focus FlexCare Credits

Service-Portfolio

Erweiterte Pakete

Vorausgesetzte Services	Leistungen	Anzahl Credits
FlexCare NASE, FlexCare TAM, FlexCare ESM oder FlexCare AGSM	Lokale Sprachunterstützung Serviceabdeckung: Pro Produktcenter/Geschäftsbereich Dauer: Pro Vertragsjahr Die Supporttools sind normalerweise in englischer Sprache. Mit dieser Option können Sie einen FlexCare NASE, TAM, ESM oder AGSM anfordern, der Ihre Sprache spricht. Die lokale Sprache wird durch das Land vorgegeben, in dem der Supportauftrag platziert wird. Der Service ist abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen.	20
FlexCare NASE	Service für verkürzte Reaktionszeit bei kritischen technischen Erstkontakten Abdeckung: Pro Produktcenter Dauer: Pro Vertragsjahr Schnellere Reaktion bei Impact Level-1-Fällen. SLO: 30 Minuten	10
FlexCare TAM oder FlexCare ESM	Remote-Dashboard für KPI-Trendbeobachtung Serviceabdeckung: Pro Produktcenter/Geschäftsbereich Dauer: Remote nach Bedarf (mindestens vierteljährlich/höchstens monatlich) <ul style="list-style-type: none">▪ Bereitstellung eines KPI-Dashboards zur Verfolgung und Überwachung von Supportereignissen, gestützt auf Key Performance Indicators (KPIs)▪ Gemeinsames Erarbeiten von Maßnahmenplänen für Betriebs- und Serviceverbesserungen▪ Remote-Leistungen nach Bedarf (mindestens vierteljährlich/höchstens monatlich)	8

Weitere Informationen unter

www.microfocus.com/flexcaresupport

Über Micro Focus

Micro Focus ist ein globales Softwareunternehmen mit 40 Jahren Erfahrung in der Bereitstellung und im Support von Softwarelösungen für Unternehmen, mit denen die Kunden schneller und bei geringerem Risiko Innovationen vorantreiben können. Dank unserer ausgewiesenen Kompetenz im Bereich Software und Sicherheit erhalten unsere Kunden Zugang zu den neuesten Technologien und können zugleich ihre Investitionen in geschäftskritische IT-Infrastruktur und Geschäftsanwendungen optimal ausschöpfen. So befähigen wir unsere Kunden, IT-Systeme aufzubauen, zu betreiben und zu sichern, in denen die bestehenden Geschäftsstrukturen und Anwendungen mit den neuesten Technologien zusammengebracht werden – also eine Brücke zwischen neu und alt –, um so die immer komplexer werdenden Geschäftsanforderungen erfüllen zu können.

Weitere Informationen zu Micro Focus: [Video ansehen](#)

Micro Focus-Markeninformationen

MICRO FOCUS, das Micro Focus-Logo und andere sind Marken oder eingetragene Marken von Micro Focus (IP) Limited oder seinen Tochterfirmen im Vereinigten Königreich, in den USA sowie in anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Unternehmensdaten

Firmenname: Micro Focus International plc

Ort der Registereintragung: England und Wales

Registrierungsnummer: 5134647

Eingetragene Adresse: The Lawn, 22-30 Old Bath Road, Berkshire, RG14 1Q





Micro Focus
Hauptsitz UK
Vereinigtes Königreich
+44 (0) 1635 565200

Hauptsitz USA
Rockville, Maryland
301 838 5000
877 772 4450

Weitere Kontaktinformationen und
Niederlassungsstandorte:
www.microfocus.com

Dieses Dokument bezieht sich auf die Supportabdeckung für Softwareprodukte, die ursprünglich durch den Software-Geschäftsbereich der Hewlett Packard Enterprise Company angeboten wurden und jetzt von Micro Focus International plc vertrieben werden. Es ersetzt das Dokument mit der Nummer 4AA6-3365DEE, August 2017, Rev. 3.

© 2017 Micro Focus. Alle Rechte vorbehalten. Micro Focus, das Micro Focus-Logo und andere sind Marken oder eingetragene Marken von Micro Focus (IP) Limited oder seinen Tochterfirmen im Vereinigten Königreich, in den USA sowie in anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

4AA6-3365, DE, Jul 2018, Rev. 0701