

# Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare Support)

Steigern Sie den Nutzen Ihrer Softwarelösungen und IT-Infrastruktur von Micro Focus®. Die IT-Umgebungen von heute sind komplex und zeitkritisch. Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare Support) ist unser Portfolio intelligenter, flexibler Support-Services, die von unserem Software-Support-Team für Micro Focus erbracht werden.

## Übersicht

FlexCare Support erlaubt es Ihnen, bei Bedarf zusätzliche Unterstützung in Anspruch zu nehmen. So können Sie größeren Nutzen aus Ihren Softwareprodukten und -lösungen

von Micro Focus ziehen. Unsere Software-Experten arbeiten mit Ihnen und Ihren Teams zusammen, um die Betriebszeit zu verbessern, die Leistung zu optimieren, Ihre Serviceziele in Bezug auf Ihre eigenen Kunden zu erreichen und Ihren Return-on-Investment zu erhöhen.

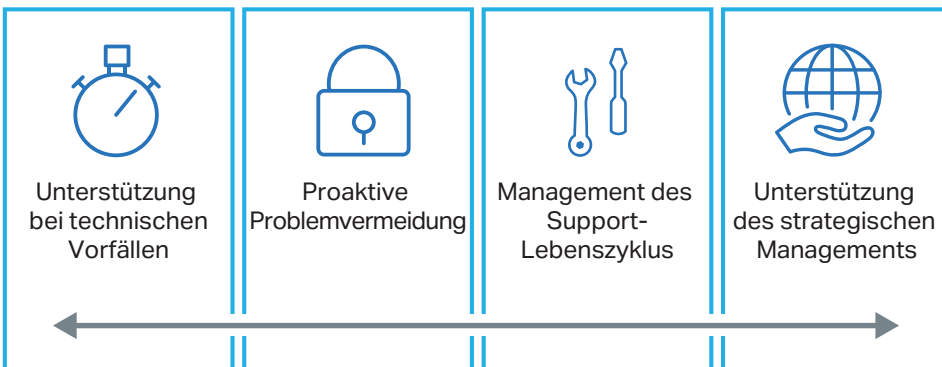


Abbildung 1. FlexCare-Modell

## Stärken Sie Ihr Unternehmen mit FlexCare Support

- Profitieren Sie vom technischen Know-how und den Best Practices von Micro Focus.
- Vereinfachen Sie Ihr gesamtes Erlebnis beim Software-Support durch einen zentralen Ansprechpartner für sämtliche Interaktionen mit dem Software-Support von Micro Focus.
- Profitieren Sie von schnellerer Reaktion durch optimierte Zielsetzungen für kürzere Reaktionszeiten.
- Minimieren Sie das Risiko von Unterbrechungen beim Support-Service durch proaktive Unterstützung und eine auf Ihre Anforderungen abgestimmte Planung.
- Optimieren Sie die Auslastung Ihrer Mitarbeiter, indem Sie den Schwerpunkt auf die Entwicklung von Innovationen setzen statt auf die täglichen Wartungsarbeiten.
- Ergänzen Sie Ihr eigenes Support-Team, indem Sie nach Bedarf Support-Techniker von Micro Focus hinzuziehen.
- Nehmen Sie kosteneffiziente, flexible Support-Services in Anspruch, die Ihnen über das Micro Focus FlexCare Credit-Menü zur Verfügung stehen.
- Erwerben Sie Micro Focus FlexCare Credits im Voraus entsprechend Ihren Budgetzyklen, um damit bei Bedarf technische Services zu beziehen.

## Service-Implementierung

### Zusammenarbeit mit einem Micro Focus FlexCare Named Account Support Engineer („FlexCare NASE“) für technische Vorfälle

Durch den FlexCare NASE können Sie von Micro Focus höhere Support-Levels erhalten. Micro Focus weist Ihnen während der Unterstützungszeiten im Rahmen des FlexCare Supports einen Techniker für jede Produktfamilie zu, die von Ihrem FlexCare Support-Vertrag abgedeckt wird. Dieser Techniker macht sich mit Ihrer Umgebung vertraut, um Ihre Support-Vorfälle effizienter und effektiver zu beheben.

Ihre technischen Vorfälle werden für Support rund um die Uhr priorisiert<sup>1</sup> sodass Sie schnelleren Zugang zu Support-Experten von Micro Focus erhalten, um Probleme zu lösen. Außerhalb der Arbeitszeiten der FlexCare NASEs werden Ihre Vorfälle priorisiert und an eine Gruppe von Support-Spezialisten übergeben.<sup>1</sup>

Die wichtigsten Aufgaben und Verantwortlichkeiten des FlexCare NASE umfassen Folgendes:

#### ABDECKUNG

- Er bietet Support auf Ebene der Produktfamilie.
- Problemmanagement
- Der zugewiesene Techniker macht sich mit Ihrer speziellen Umgebung vertraut.
- Der zugewiesene Techniker ist für die Problembehebung verantwortlich.
- Außerhalb der Geschäftszeiten werden die Support-Fälle priorisiert und im Rahmen des erweiterten Supports bearbeitet.<sup>1</sup>
- Support-Vorfälle lassen sich effizienter und effektiver in Angriff nehmen.
- Kunden werden durch herausragende Fehlerbehebungskennnisse unterstützt und in besonders kritischen Phasen kompetent betreut.
- Sie profitieren von umfassendem technischen Know-how für eine bestimmte Produktfamilie.

### Proaktive Problemvermeidung mit einem Micro Focus FlexCare Technical Account Manager („FlexCare TAM“)

Der FlexCare TAM unterstützt Sie nicht nur beim Support und dem Management

Ihrer Micro Focus Produkte. Er arbeitet gemeinsam mit Ihnen daran, Ihnen erhöhten Nutzen für jede Produktfamilie zu bieten, die von Ihrem FlexCare Support-Vertrag abgedeckt ist. Als Ihr technischer Vertreter kümmert sich Ihr FlexCare TAM proaktiv um Ihre technischen Vorfälle, die unter den FlexCare Support fallen, um ihre Lösung zu beschleunigen.

Ihre technischen Vorfälle werden außerdem für Support rund um die Uhr priorisiert,<sup>1</sup> damit Sie schnelleren Zugang zu Micro Focus Experten erhalten, um Probleme zu lösen.

FlexCare TAMs unterstützen Sie durch fundiertes Produktwissen und Know-how, damit Sie den Betrieb Ihrer Micro Focus Lösungen optimieren können.

Die wichtigsten Aufgaben und Verantwortlichkeiten des FlexCare TAM umfassen Folgendes:

#### ABDECKUNG

- Er bietet Support auf Ebene der Produktfamilie.

#### PROBLEMMANAGEMENT

- Er unterstützt Sie mithilfe der Best Practices von Micro Focus, betriebliche Risiken zu minimieren und gängige Probleme zu vermeiden.
- Er verwaltet die Bereitstellung proaktiver technischer Services.
- Er verwaltet und bearbeitet ungelöste Probleme, entweder durch technische Beratung oder indem er sie als Verantwortlicher bis zu ihrer Behebung bearbeitet.
- Er trägt dazu bei, die Wissensbasis Ihres Teams durch Sitzungen zum Informationsaustausch auszubauen.
- Support-Fälle werden priorisiert und rund um die Uhr im Rahmen des erweiterten Supports bearbeitet.<sup>1</sup>

#### ACCOUNT-MANAGEMENT

- Er stellt Ihnen präskriptive Roadmaps bereit, um den Return-on-Investment (ROI) zu verbessern und die Upgrade- sowie Migrationsplanung zu unterstützen.
- Vierteljährlich erstellt er Support-Statistiken und analysiert wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs).

- Er fungiert als primärer Ansprechpartner für technologiebezogene Fragen.
- Er verwaltet Pläne proaktiv und erstellt Berichte über den Fortschritt.
- Er erbringt proaktive technische Services, die an Ihren kritischen Erfolgsfaktoren ausgerichtet sind.

### Erweitertes Management des Support-Lebenszyklus mit einem Micro Focus FlexCare Enterprise Services Manager („FlexCare ESM“)

Der FlexCare ESM arbeitet mit Ihnen und Ihrem Team hinsichtlich aller nicht technischen Aspekte Ihrer Support-Partnerschaft mit Micro Focus zusammen. Er stellt die vertragsgemäße Servicebereitstellung unter Berücksichtigung der aktuellen Anforderungen sicher und vertritt Ihre Interessen gegenüber den Software-Support-Teams von Micro Focus für die Softwareprodukte und -lösungen von Micro Focus, die durch Ihren FlexCare Support-Vertrag abgedeckt sind.

Der FlexCare ESM fungiert als Mittler, der den Support von lokal und weltweit verfügbaren Ressourcen nutzt, um für die Bereitstellung gleichbleibend hoher Service-Levels zu sorgen. Er stellt vierteljährlich detaillierte Berichte sowie Trendprognosen zu Support-KPIs bereit, erstellt Trendanalysen und gibt auf dieser Basis detaillierte Empfehlungen ab.

Die wichtigsten Aufgaben und Verantwortlichkeiten des FlexCare ESM umfassen Folgendes:

#### ABDECKUNG

- Er bietet Support auf Ebene der Problemlösung.

#### PROBLEMMANAGEMENT

- Er verwaltet und bearbeitet ungelöste Probleme.
- Support-Fälle werden priorisiert und rund um die Uhr im Rahmen des erweiterten Supports bearbeitet.<sup>1</sup>

#### ACCOUNT-MANAGEMENT

- Er ermöglicht Besprechungen mit den Teams aus den Bereichen Forschung und Entwicklung und dem Produktmanagement.

<sup>1</sup> Sofern Ihr zugrunde liegender Support-Vertrag mit Micro Focus rund um die Uhr Zugang zu Support-Mitarbeitern von Micro Focus vorsieht.

- Er beaufsichtigt die Optimierung der Stabilität und Verfügbarkeit Ihrer gesamten Micro Focus Produkte.
- Er dient als Sprecher des Services und als vertrauenswürdiger Berater.
- Er macht sich mit Ihren Anforderungen im Hinblick auf die strategischen Wachstumspläne und Geschäftsergebnisse vertraut.
- Er kümmert sich um Eskalation sowie Kommunikation und ermöglicht die Umsetzung eines technischen Maßnahmenplans durch Micro Focus und Sie.
- Er stellt sicher, dass die vertraglich zugesicherten Leistungen erbracht werden.
- Er führt vierteljährlich statistische Analysen durch.
- Er koordiniert den Zugang zu Produktexperten von Micro Focus.
- Er berät Sie in operativer Hinsicht.

#### RESSOURCENMANAGEMENT

Er übernimmt die Leitung beim Management und bei der Koordination des Software-Support-Teams für Produkte und Lösungen von Micro Focus, die von Ihrem FlexCare Support-Vertrag abgedeckt sind.

#### Unterstützung des strategischen Managements durch einen Micro Focus FlexCare Account General Support Manager („FlexCare AGSM“)

Der FlexCare AGSM fungiert als Ihr Mittler innerhalb der Support-Organisation von Micro Focus, um größtmögliche Ausrichtung an Ihren Geschäftsanforderungen zu ermöglichen und die geeigneten Service-Levels für Ihren gesamten durch FlexCare Support abgedeckten Bestand von Micro Focus Software jederzeit zu optimieren.

Ihre technischen Vorfälle werden für Support rund um die Uhr priorisiert<sup>2</sup>, sodass Sie schnelleren Zugang zu Micro Focus Experten erhalten, um Probleme zu lösen.

Ihr FlexCare AGSM steht für Eskalationen zur Verfügung, stellt vierteljährlich verschiedene strategische Berichte zum Remote- und Vor-Ort-Support bereit, hält Besprechungen zur Erstellung von Trendanalysen ab, führt die

Support-Planung durch und bietet strategische Anleitung, Empfehlungen und Account-Berichte. Der FlexCare AGSM bietet Orientierung und fördert die Konsistenz bei der Koordination mit anderen Software-Teams von Micro Focus.

Die wichtigsten Aufgaben und Verantwortlichkeiten des FlexCare AGSM umfassen Folgendes:

#### ABDECKUNG

- Er kümmert sich um alle von Ihrem Micro Focus FlexCare Support-Vertrag abgedeckten Micro Focus Produkte.

#### PROBLEMMANAGEMENT

- Er verwaltet und bearbeitet ungelöste Probleme.
- Support-Fälle werden priorisiert und rund um die Uhr im Rahmen des erweiterten Supports bearbeitet.<sup>2</sup>

#### ACCOUNT-MANAGEMENT

- Er ermöglicht Besprechungen mit den Teams aus den Bereichen Forschung und Entwicklung und dem Produktmanagement.
- Er überwacht die Stabilität und Verfügbarkeit Ihrer gesamten Micro Focus Produkte auf strategische Weise.
- Er ist Sprecher und vertrauenswürdiger Berater für strategische Services.
- Er erfasst Ihre strategischen Ziele und angestrebten Geschäftsergebnisse sowie die geeigneten Support-Levels, mit denen Sie diese erreichen können.
- Er kümmert sich um Eskalation sowie Kommunikation und ermöglicht die Umsetzung eines technischen Maßnahmenplans durch Sie und Micro Focus.
- Er ist für operative Maßnahmen und KPIs verantwortlich.

#### RESSOURCENMANAGEMENT

- Er verwaltet und koordiniert alle Ressourcen, die ihm (inferred) gemäß Ihrem FlexCare Support-Vertrag zugewiesen sind.

#### FlexCare Support für die Micro Focus Software Suite (FlexCare for Suites)

FlexCare for Suites verbessert den Level des reaktiven Supports, der für Micro Focus

Software Suites, ein integriertes Software-Portfolio von Micro Focus, erforderlich ist. Wenn eine schnelle Problembeseitigung für Ihr Unternehmen sehr wichtig ist, benötigen Sie diesen Support-Service.

Ihre technischen Vorfälle werden priorisiert, sodass Sie schnelleren Zugang zu Experten von Micro Focus erhalten, um Probleme zu lösen. Die Vorfälle werden mit Priorität an ein dediziertes Team weitergeleitet, das das Problem im Rahmen der Micro Focus Software Suite identifiziert. Aufgrund der Bearbeitung durch das geeignete Support-Team wird eine schnellere Lösung möglich.

#### ABDECKUNG

- Es werden alle Produkte unterstützt, die in Ihrer Micro Focus Software Suite enthalten sind.

#### PROBLEMMANAGEMENT

- Ein dediziertes Team identifiziert das Problem im Rahmen der Micro Focus Software Suite.
- Durch die Weiterleitung mit Priorität an das geeignete Support-Team wird eine schnellere Lösung möglich.
- Außerhalb der Geschäftszeiten werden die Support-Fälle im Rahmen des erweiterten Supports bearbeitet (abhängig vom Umfang Ihres Micro Focus Business Support-Vertrags).
- Qualifizierte Support-Techniker können Support-Vorfälle bei Software Suites effizienter und effektiver bearbeiten.

#### Maßgeschneiderter FlexCare Support oder Micro Focus Business Support mit FlexCare Credits

Während der Laufzeit Ihres Support-Vertrags können Sie zusätzliche optionale Services beziehen. Diese setzen sich aus vorab erworbenen FlexCare Credits und einer Auswahl an flexiblen Add-on-Support-Services zusammen. Mit Ihren FlexCare Credits können Sie die wesentlichen FlexCare Support-Services bei Bedarf ergänzen oder Ihre bestehenden Support-Services erweitern.

<sup>2</sup> Ebd.

## Planung und Bereitstellung von Services

### FlexCare Support-Pakete – Zusammenfassung der wichtigsten Leistungen

FlexCare-Optionen	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Reaktiv</b>				
Direkter Zugang zu einem FlexCare NASE	X			
Priorisierter Support rund um die Uhr <sup>3</sup>	X	X	X	X
Erweiterter First Technical Contact (FTC)	X	X	X	X
Remote-Vorfallanalyse		X		
Management technischer Support-Vorfälle	X	X	X	X
<b>Proaktiv</b>				
Proaktiver technischer Berater		X		
Verwaltung des operativen Profils		X		
Überprüfungen des technischen Vor-Ort- und Remote-Supports		X		
Koordinierung der Eskalation für technische Aspekte		X		
Verwaltung von kritischen Patches und Problemen		X	X	X
<b>Geschäftspartner</b>				
Management von Support-Vorfällen			X	X
Mittler für den Support			X	
Überprüfungen des geschäftlichen Vor-Ort- und Remote-Supports			X	
Koordinierung der Eskalation für geschäftliche Aspekte			X	
Erweitertes Eskalationsmanagement für geschäftliche Aspekte			X	X
<b>Strategischer Partner</b>				
Allgemeine Optimierung sonstiger abgestimmter Software-Ressourcen von Micro Focus (Support, Produktmanagement sowie Forschung und Entwicklung)				X
Strategischer Berater				X
Strategische Überprüfungen der Vor-Ort-Services				X
<b>Serviceabdeckung</b>				
Erworben pro Software-Produktfamilie von Micro Focus <sup>3</sup>	X	X		
Erworben pro Software-Produktlösung von Micro Focus <sup>4</sup>			X	
Alle Produktlösungen im Rahmen von Micro Focus FlexCare				X

3 Sofern Ihr zugrunde liegender Support-Vertrag mit Micro Focus rund um die Uhr Zugang zu Support-Mitarbeitern von Micro Focus vorsieht.

4 Neue Micro Focus Enterprise Support Standard- und Basisverträge können seit dem 15. Januar 2018 nicht mehr gekauft werden. Alle bestehenden Enterprise Support Standard- und Basisverträge sind jedoch bis zu ihrem Ablaufdatum gültig.

FlexCare Credits sind eine Währung im Rahmen des Support-Service und damit eine flexible Möglichkeit, weitere reaktive und proaktive Support-Services und Software-Schulungen in Anspruch zu nehmen. FlexCare Credits können jederzeit während der Laufzeit Ihres aktiven Vertrags über Software-Support erworben werden. Services lassen sich dann über das FlexCare Credit-Menü-Portal anfordern. (Mehr dazu erfahren Sie unter Micro Focus FlexCare Support.)

Die FlexCare Credits werden für ein Jahr erworben und müssen innerhalb des Support-Vertragsjahres genutzt werden.

#### FlexCare Credit-Menü – Beispiele

- **New Feature Usage & Configuration Mentoring**—Für neue Software-Releases betreut ein technischer Experte von Micro Focus Ihr Support-Team bezüglich neuer Produktfunktionen und zusätzlicher Konfigurationsvarianten.
- **Troubleshooting Mentoring**—Ein technischer Experte von Micro Focus betreut Ihr Support-Team bei der Entwicklung von Best Practices für die Problembekämpfung.
- **Technical Service Days (TSDs)**—Diese können bei der Bereitstellung eines oder

mehrerer technischer Support-Angebote (vor Ort, per Remote-Zugriff, während und außerhalb der Geschäftszeiten) in Anspruch genommen werden. Diese Angebote dienen dazu, die Betriebsbereitschaft und Verfügbarkeit Ihrer Software-Umgebung von Micro Focus zu gewährleisten. Sie können während des ersten Projekttreffens definiert werden. Die Angebote beziehen sich insbesondere u. a. auf die Verwaltung der Problembekämpfung, die erweiterte Patch-Verwaltung und die Patch-Verwaltung vor Ort.

- **Standby am Wochenende**—  
Mitarbeiter von Micro Focus stehen am Wochenende in Support-Bereitschaft,

wenn z. B. ein Rollout, ein Upgrade oder eine Freischaltung geplant ist.

Weitere Informationen zu FlexCare Credits finden Sie auf der Website zum Micro Focus FlexCare-Portfolio.

## Wesentliche FlexCare Support-Angebote

Vergleichen Sie die wichtigsten FlexCare Support-Angebote, um die richtigen Optionen für Sie auszuwählen.

FlexCare Support-Optionen – wichtige Servicekomponenten	Servicebeschreibung	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Enhanced Reactive Services</b>					
<b>FlexCare Support – Einstieg</b>	Umfasst ein personalisiertes Willkommenspaket sowie eine Telefonkonferenz, bei der Ihnen die für Sie zuständigen FlexCare Support-Mitarbeiter vorgestellt und alle Einzelheiten Ihres FlexCare Support-Vertrags besprochen werden.	X	X	X	X
<b>Micro Focus Softwareunterstützung mit Priorität</b>	Ihren Vorfällen, die sich auf von FlexCare Support abdeckte Produkte beziehen, wird eine höhere Priorität zugewiesen als Vorfällen, die von normalen Micro Focus Software Support-Verträgen abgedeckt sind. Ihre Vorfälle werden an erfahrene Experten von Micro Focus weitergeleitet, die die Problembeseitigung beschleunigen. Ihre technischen Vorfälle werden für Support rund um die Uhr priorisiert (sofern Ihr zugrunde liegender Support-Vertrag mit Micro Focus rund um die Uhr Zugang zu Support-Mitarbeitern von Micro Focus vorsieht).	X	X	X	X
<b>Primärer Ansprechpartner bei Micro Focus für reaktiven Support</b>	Ihr FlexCare NASE ist Ihr primärer Ansprechpartner für alle reaktiven Support-Vorfälle bezüglich ausgewählter Produkte. Ihnen wird mindestens ein FlexCare NASE zugewiesen, abhängig von den Produkten, die von Ihrem FlexCare Support-Vertrag abgedeckt sind.	X			
<b>Erweiterter First Technical Contact (FTC)</b>	Es gelten die folgenden erweiterten angestrebten Reaktionszeiten für <ul style="list-style-type: none"> <li>■ reaktive technische Probleme der Impact Level 1 und 2:</li> <li>■ Impact Level 1: erster Kontakt mit dem technischen Support innerhalb einer (1) Arbeitsstunde.</li> <li>■ Impact Level 2: erster Kontakt mit dem technischen Support innerhalb von vier (4) Arbeitsstunden.</li> <li>■ Für die Impact Level 3 und 4 gelten weiterhin die entsprechenden angestrebten Reaktionszeiten des Micro Focus Business Supports.</li> </ul>	X	X	X	X
<b>Abstimmung mit anderen Anbietern für Software-Support</b>	Sollte sich herausstellen, dass ein Problem auf die Software eines anderen Anbieters zurückzuführen ist, kann Micro Focus Sie bei der Erfassung der Daten unterstützen, die Sie benötigen, um dem Anbieter das Problem zu melden. Darüber hinaus kann Micro Focus bei der Nachverfolgung des Problems helfen, um den Fortschritt der Maßnahmen zur Behebung zu überprüfen. Voraussetzung hierfür ist, dass Sie über eine gültige Support-Vereinbarung mit dem anderen Anbieter verfügen.	X	X	X	X
<b>Koordinierung der Eskalation für technische Aspekte</b>	Der Ihnen zugewiesene FlexCare TAM bietet Ihnen Beratung zu Ihrer Umgebung, um Eskalationsverfahren schnellstmöglich abschließen zu können. Dazu koordiniert er den Support und weist die am besten geeigneten technischen Experten von Micro Focus zu.		X		

Fortsetzung auf der nächsten Seite

## Datenblatt

Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare Support)

FlexCare Support-Optionen – wichtige Servicekomponenten	Servicebeschreibung	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Proaktive Services</b>					
<b>Erstes Projekttreffen</b>	Wenn Sie ein neuer FlexCare Support-Kunde sind, kommen Ihr zugewiesener FlexCare TAM, ESM oder AGSM zu einem anfänglichen eintägigen Besuch an Ihren Standort, um die Servicebereitstellung im Rahmen der FlexCare Support-Vereinbarung zu initiieren. Dies gibt dem FlexCare TAM, ESM oder AGSM Gelegenheit, die wichtigen Funktionsträger Ihres Unternehmens kennenzulernen. Während des ersten Projekttreffens erfasst der FlexCare TAM, ESM oder AGSM bestimmte Account-Informationen, um den Account-Support zu planen. Sie erhalten detaillierte Informationen zu den FlexCare Support-Leistungen, einschließlich eines Protokolls der Kommunikation mit Ihrem FlexCare TAM, ESM oder AGSM. Diese Besprechung dient dazu, die Arbeitsbeziehung zu verbessern und die Kommunikation zu erleichtern.		X	X	X
<b>Überprüfungen des Remote-Supports</b>	Ihr FlexCare TAM oder ESM stellt regelmäßig Überprüfungen des Remote-Supports zur proaktiven Überwachung der operativen Anforderungen Ihrer Micro Focus Software bereit (mindestens einmal im Monat und höchstens einmal in der Woche). Support-Überprüfungen bieten ein Kommunikationsforum, über das Ihr FlexCare TAM oder ESM und Ihr Team eine fortlaufende Beziehung aufbauen können, um Ihre IT-Umgebung ständig zu verbessern. Diese Besprechungen bieten Ihnen Gelegenheit, operative Probleme zu erörtern und auf andere für Sie relevante Themen einzugehen.		X	X	
<b>Verwaltung des operativen Profils der Kundenumgebung</b>	Micro Focus erstellt und verwaltet ein elektronisches Profil Ihrer Micro Focus Softwareumgebung. Diese Informationen werden bei der Problembeseitigung und einer Reihe von proaktiven Support-Aktivitäten herangezogen. Das Profil kann kunden- und produktbezogene sowie technische und geschäftliche Informationen umfassen, die Sie und Ihr FlexCare TAM als nützlich erachten. Alle Software-Support-Techniker von Micro Focus können die Kundenprofilinformationen nutzen und so bei der Meldung von Problemen Zeit sparen. Dies ermöglicht eine optimierte und schnellere Entscheidungsfindung beim reaktiven Support und sorgt für einen besser informierten und effektiven proaktiven Support.		X		
<b>Technischer Berater</b>	Der FlexCare TAM, der als Ihr technischer Vertreter fungiert, wird über all Ihre Vorfälle benachrichtigt. Er verfolgt und überwacht die laufenden Aktivitäten während des Lösungslebenszyklus, um nach Bedarf Support-Spezialisten hinzuziehen. Ihr FlexCare TAM ist Ihr primärer Ansprechpartner für Anfragen in Bezug auf Ihre technischen Vorfälle und kann Sie nach Bedarf unterstützen, indem er Aktions- und Kommunikationspläne vorlegt.		X		
<b>Erweiterte Patch-Verwaltung</b>	Ihr FlexCare TAM überwacht proaktiv die Veröffentlichung neuer Produkt-Patches sowie Sicherheitsprobleme für Ihre Micro Focus Softwareumgebung und er überprüft geeignete Maßnahmenpläne. Um ungeplante Ausfallzeiten durch Wartungen zu verkürzen und Ihre Micro Focus Softwareumgebung umfassend zu schützen, kann Ihr FlexCare TAM bei der Installation von Patches helfen (dafür sind möglicherweise zusätzliche Technical Service Days erforderlich).		X		
<b>Vierteljährliche Überprüfungen des technischen Supports</b>	Ihr FlexCare TAM führt vierteljährlich zwei FlexCare Support-Überprüfungen des technischen Vor-Ort-Supports und zwei Überprüfungen des Remote-Supports durch. Dies umfasst eine detaillierte Überprüfung all Ihrer auf den proaktiven und reaktiven Support bezogenen FlexCare Support-Aktivitäten. Daten zu Support-Vorgängen werden analysiert, um die Ermittlung von Trends und Maßnahmenplänen zu erleichtern und Risiken sowie ein erneutes Auftreten von Problemen zu vermeiden.		X		

Fortsetzung auf der nächsten Seite

FlexCare Support-Optionen – wichtige Servicekomponenten		Servicebeschreibung	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Proaktive Services</b> fortgeführt						
<b>Account-Support-Plan</b>	Der Account-Support-Plan definiert die in die Eskalationsverfahren involvierten Leistungen, Prozesse und Mitarbeiter. Mit diesem Plan wird klar festgelegt, wie die Support-Bereitstellung erfolgen soll. Ungeplante Ausfallzeiten und Probleme lassen sich minimieren, da alle erforderlichen Informationen erfasst und klar kommuniziert werden können, sodass ein sorgfältig koordinierter Problemlösungsprozess ablaufen kann. Ihr FlexCare TAM oder ESM aktualisiert diesen Plan regelmäßig, um Änderungen zu berücksichtigen, die sich auf die Support-Bereitstellung auswirken.			X	X	X
<b>Besuche vor Ort (einmal pro Jahr)</b>	Wenn Ihr FlexCare Support-Vertragsangebot einen FlexCare TAM, ESM oder AGSM beinhaltet, gehört dazu einmal pro Jahr ein Besuch vor Ort für Produkte, die von diesem Angebot abgedeckt sind. Diese besuchen Sie zum gemeinsam vereinbarten Termin und während der Geschäftszeiten an Ihrem Standort. Auf Ihren Wunsch können sie auch an Ihren internen Besprechungen teilnehmen. Durch die Besuche vor Ort erlangen sie tieferes Verständnis Ihrer Micro Focus Softwareumgebung. Dadurch werden die Arbeitsbeziehungen sowie die Ausrichtung an Ihren Anforderungen verbessert und der Support kann effektiver bereitgestellt werden.			X	X	X
<b>Management technischer Support-Vorfälle</b>	Der FlexCare TAM, ESM oder AGSM ist hauptsächlich für die Bearbeitung Ihrer Vorfälle verantwortlich. Er priorisiert in Zusammenarbeit mit Ihnen offene Vorfälle. Darüber hinaus ist es die Aufgabe des TAM, ESM oder AGSM, rechtzeitig Statusupdates bereitzustellen. Wenn Micro Focus ein Problem bekannt ist, das Ihre Umgebung beeinträchtigen könnte, informiert der FlexCare TAM, ESM oder AGSM Sie darüber. Dabei lassen sich auch jegliche technische Auswirkungen erörtern.			X	X	X
<b>Management geschäftlicher Support-Vorfälle</b>	Ein FlexCare ESM verfolgt und überwacht sämtliche Ihrer geschäftsbezogenen Support-Vorfälle für die von Ihrem FlexCare Support-Vertrag abgedeckten Produktfamilien. Er unterstützt die Erarbeitung von Maßnahmenplänen und die Problemlösung.				X	
<b>Geschäftlicher Berater</b>	Der FlexCare ESM ist der primäre Ansprechpartner für all Ihre geschäftsbezogenen Anliegen zu Micro Focus Software für die von Ihrem FlexCare Support-Vertrag abgedeckten Produktfamilien. Ihr FlexCare ESM agiert in den Support-Teams von Micro Focus als Ihr Stellvertreter. Er überwacht und verfolgt den Fortschritt aller auf den Support bezogenen Aspekte, koordiniert verschiedene Micro Focus Teams und initiiert nach Bedarf entsprechende Maßnahmen.				X	
<b>Verwaltung von kritischen Patches und Problemen</b>	Ihr FlexCare ESM führt eine proaktive Überwachung durch, stellt Ihnen kritische Patches bereit und informiert Sie über kritische Probleme im Zusammenhang mit Ihrer Micro Focus Softwareumgebung. Kritische Patches beziehen sich häufig auf die Systemsicherheit, Datenverlust und hohe Ausfallrisiken.				X	

Fortsetzung auf der nächsten Seite

## Datenblatt

Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare Support)

FlexCare Support-Optionen – wichtige Servicekomponenten	Servicebeschreibung	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Proactive Services</b> fortgeführt					
<b>Erweitertes Eskalationsmanagement für geschäftliche Aspekte</b>	Micro Focus hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung von komplexen Softwareproblemen oder Problemen, die kritische Beeinträchtigungen der Kunden zur Folge hätten, zu ermöglichen. Als Erweiterung des Business Support-Angebots ist der FlexCare ESM oder AGSM für die durchgängige Verwaltung zuständig und unmittelbar für die Umsetzung von Maßnahmenplänen zur Unterstützung der Eskalationsverfahren verantwortlich. Darüber hinaus zieht er entsprechend qualifizierte Mitarbeiter hinzu, um Ihre Support-Vorfälle schneller zu bearbeiten.			X	X
<b>Vierteljährliche Überprüfung des geschäftlichen Supports</b>	Ihr FlexCare ESM führt vierteljährlich zwei FlexCare Support-Überprüfungen des geschäftlichen Vor-Ort-Supports und zwei Überprüfungen des Remote-Supports durch. Dies umfasst eine detaillierte Überprüfung all Ihrer produktbezogenen FlexCare Support-Aktivitäten, beispielsweise den Programmfortschritt, die Überprüfung von Geschäftsmetriken, erbrachte Leistungen und künftige Ziele. Daten zu Support-Vorgängen werden analysiert, um die Ermittlung von Trends und Maßnahmenplänen zu erleichtern sowie Risiken und ein erneutes Auftreten von Problemen zu vermeiden.			X	
<b>Strategische Services</b>					
<b>Strategischer Berater und Vermittler</b>	Der FlexCare AGSM arbeitet mit Ihnen zusammen, damit Sie Ihren Erfolg ankurbeln und leichter die gewünschten Geschäftsergebnisse erzielen können. Der FlexCare AGSM ist Ihr zentraler Ansprechpartner, über den Sie sich nach Bedarf mit dem Support, der Forschung und Entwicklung, dem Produktmanagement und anderen Teams von Micro Focus in Verbindung setzen können (sowohl reaktiv als auch proaktiv).				X
<b>Vierteljährliche Überprüfungen der strategischen Services</b>	Ihr FlexCare AGSM führt vierteljährlich Überprüfungen der strategischen Vor-Ort- und Remote-Services durch. Dies umfasst eine detaillierte Überprüfung aller produktbezogenen FlexCare Support-Aktivitäten, beispielsweise den Programmfortschritt, die Überprüfung von Geschäftsmetriken, erbrachte Leistungen und künftige Ziele. Daten zu Support-Vorgängen werden analysiert, um die Ermittlung von Trends und Maßnahmenplänen zu erleichtern sowie Risiken und ein erneutes Auftreten von Problemen zu vermeiden.				X

## Kundenanforderungen

Damit Sie für FlexCare Support infrage kommen, müssen Sie eine gültige Micro Focus Business Support-Vereinbarung (oder einen Micro Focus Enterprise Support Standard- oder Basisvertrag) abgeschlossen haben.<sup>5</sup>

## Bedingungen

Bei Fragen zur Preisgestaltung von FlexCare Support nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Support-Vertriebsbeauftragten von Micro Focus auf. Alle FlexCare Support-Verträge werden landesspezifisch abgeschlossen. FlexCare Support ist nicht für neue Lizenzverkäufe für die folgenden Micro Focus Autonomy-Produkte verfügbar: IDOL, Connected Media, Archiving und eDiscovery.

Ab dem Zeitpunkt einer FlexCare Support-Serviceanfrage benötigt Micro Focus eine Vorlaufzeit von mindestens drei Wochen, bis die tatsächliche Bereitstellung des angeforderten Service erfolgen kann. Micro Focus behält sich das Recht vor, die FlexCare Credit-Kosten für mit Micro Focus vereinbarte Services, die innerhalb der dreiwöchigen Vorlaufzeit erbracht werden, um fünfzig Prozent (50 %) zu erhöhen.

In diesem FlexCare Support-Datenblatt sind die Geschäftsbedingungen für das FlexCare Support-Programm aufgeführt, die zusätzlich zu den Bestimmungen in Ihrer Business Support-Vereinbarung gelten. Hervorgehobene Begriffe, die in diesem Dokument nicht definiert sind, haben die Bedeutungen, die ihnen in der Business Support-Vereinbarung zugeschrieben werden.

Wenn die Bestimmungen in diesem FlexCare Support-Datenblatt mit dem Business Support-Vereinbarung in Konflikt stehen, haben die Bestimmungen in diesem FlexCare Support-Datenblatt nur in Bezug auf Lizenzen im Rahmen von FlexCare Support Vorrang (wenn in diesem Dokument oder in der Micro Focus Business Support-Vereinbarung nicht explizit anders angegeben).

Bei Early Adoption-Produkten können die verfügbaren Kenntnisse und Best Practices eingeschränkt sein. Die angestrebten Reaktionszeiten können Sie der Business Support-Vereinbarung entnehmen.

<sup>5</sup> Ebd.



Kontakt:  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

FlexCare Support ist je nach dem in Ihrem FlexCare Support-Vertrag festgelegten Standort zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit an lokalen Arbeitstagen außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen verfügbar. Der Zugang zu einem Mitarbeiterpool für den priorisierten Support im Rahmen von FlexCare Support-Angeboten ist während der Servicezeiten möglich, die in Ihrem zugrunde liegenden Micro Focus Software Support-Vertrag angegeben sind. Wenn Ihre Micro Focus Softwareprodukte durch einen Vertrag mit Support rund um die Uhr abgedeckt sind, haben Sie rund um die Uhr Zugang zum Mitarbeiterpool für den priorisierten Support im Rahmen von FlexCare Support-Angeboten.

Die FlexCare Credits sind im Rahmen Ihres Vertrags ein Jahr gültig und enden mit Vertragsablauf bzw. jeweils nach einem Jahr bei mehrjährigen Verträgen. Gegebenenfalls unterliegt die Einlösung nicht genutzter FlexCare Credits den vor Ort geltenden Gesetzen.

Nicht genutzte FlexCare Credits können weder zurückerstattet noch auf einen anderen Vertrag übertragen werden.

Micro Focus behält sich das Recht vor, den Zeitaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und die ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die auf die Größe oder Komplexität der Umgebung zurückzuführen sind.

FlexCare Support-Services sind möglicherweise nicht für alle Micro Focus Produkte in allen Regionen verfügbar. Jede Bestellung wird überprüft, um zu ermitteln, ob Micro Focus den relevanten Service für bestimmte Produkte innerhalb der betreffenden Region bereitstellen kann. Sollte dies nicht der Fall sein, werden Sie entsprechend informiert. Bitte informieren Sie sich vor der Bestellung bei Ihrem Vertriebsbeauftragten, um die Verfügbarkeit zu bestätigen.

### **Gleichzeitige Nutzung von Micro Focus FlexCare Support**

Im Rahmen Ihrer zugrunde liegenden Support-Vereinbarung mit Micro Focus sind Sie zur gleichzeitigen Nutzung der aktuellen Softwareversion und der migrierten Software („Zeitraum der gleichzeitigen Nutzung für migrierte Software“) berechtigt. Während des Zeitraums der gleichzeitigen Nutzung für migrierte Software können Sie Micro Focus FlexCare Support nur für Ihre aktuellen Produktfamilien und -zentren in Anspruch nehmen oder FlexCare Support auf Ihre migrierten Softwareprodukte übertragen.

### **Sprechen Sie mit uns über Micro Focus FlexCare Support**

Wir möchten dafür sorgen, dass Ihr Unternehmen auf den richtigen Support-Level zurückgreifen kann. Weitere Informationen finden Sie über die unten aufgeführten Links, aber Sie können sich auch direkt mit uns in Verbindung setzen. Wir können Ihnen Ihre Optionen erläutern und erklären, wie Ihr Unternehmen von FlexCare Support profitiert. Wenden Sie sich an Ihren Support-Vertriebsbeauftragten für Micro Focus Software, um die FlexCare Support-Preisgestaltung zu erörtern.

Weitere Informationen erhalten Sie über Ihren Vertriebsbeauftragten für Micro Focus Software.

Die Micro Focus IT Experts Community ist Ihr Ort für den Austausch mit Kollegen und ermöglicht Ihnen die Teilnahme an neuen Entwicklungen über Foren, Veranstaltungen, Blogs etc.

### **Weitere Informationen unter [www.microfocus.com/flexcare](http://www.microfocus.com/flexcare)**