



# Menú de Créditos Micro Focus FlexCare

Personalice el soporte FlexCare con estos complementos  
opcionales



# Contenido

---

Capítulo	Página
Introducción	2
Paquetes de Créditos FlexCare bajo demanda	4
Actualizar paquetes de asistencia de soporte	5
Paquetes de asistencia de soporte de instalación	6
Paquetes de soporte adicional	7
Créditos Micro Focus FlexCare para Unidades de consultoría de servicios de software	9
Paquetes de educación de software de Micro Focus	9
Paquetes de educación de software para gestión de TI (ITOM y ADM)	9
Paquetes de educación de gestión y gobierno de la información, y Big Data IDOL	12
Paquetes técnicos de mejores prácticas y talleres	13
Paquetes de Créditos Micro Focus FlexCare reservados	14
Paquetes de escalabilidad	14
Complemento de extensión de entorno complejo	15
Paquetes avanzados	16
Acerca de Micro Focus	17

# Introducción

Puede acceder a servicios de soporte de Micro Focus® adicionales y opcionales durante toda la vigencia de su contrato de soporte utilizando los créditos Micro Focus FlexCare (Créditos FlexCare). Los Créditos FlexCare son una divisa del servicio de soporte de Micro Focus que le proporcionan una forma flexible de obtener servicios de soporte reactivos y proactivos adicionales, con todo lo que necesita, siempre que lo necesite, durante la vigencia de su contrato de soporte. Para ampliar información, [vea aquí un vídeo de corta duración](#).

Al combinar Créditos FlexCare previamente adquiridos con este menú de extensiones de servicios de soporte flexibles, puede ampliar las ofertas de soporte FlexCare de Micro Focus bajo demanda o completar sus servicios de soporte existentes.

Dispone de la opción de adquirir Créditos FlexCare por adelantado o en cualquier momento durante la vigencia de su contrato de soporte de software, así como de gestionarlos y canjearlos a través del Portal de gestión de Créditos Micro Focus FlexCare. El portal proporciona asistencia personalizada relacionada con el soporte reactivo o proactivo para tareas de implementación, educación sobre productos, evaluación de estado y análisis de viabilidad del soporte, así como para el uso de nuevas características. Ofrece además talleres sobre configuración y solución de problemas.

Este documento proporciona una orientación general sobre los Créditos FlexCare y aborda algunas de las preguntas más frecuentes.

- Los Créditos FlexCare son anuales y caducan.
- Su entrega finalizará al término de cada año del contrato de soporte o al término de cada año de un contrato de varios años.
- Cuando sea necesario, las leyes locales dictaminarán el uso de los créditos sin utilizar.
- Los Créditos FlexCare no utilizados no podrán ser objeto de reembolso ni añadidos a otro contrato.
- Nuestro objetivo consiste en acusar el recibo de su solicitud inicial en un plazo de 48 horas y confirmar las fechas de entrega en 10 días laborables.
- Tenga en cuenta que necesitamos un aviso previo mínimo de 3 semanas para cumplir la entrega efectiva de cualquier solicitud de servicio de soporte. El soporte FlexCare de Micro Focus se reserva el derecho de aumentar el coste de los créditos en un 50 % para cualquier servicio acordado por Micro Focus comprendido en el periodo de aviso previo mínimo de tres semanas.
- En algunos casos, puede ser necesario ampliar la fecha de entrega real más allá del plazo de tres semanas.
- El precio del servicio de soporte incluye los gastos de desplazamiento razonables hasta y desde sus instalaciones, salvo cuando se canjeen Unidades de consultoría de servicios de software.

- Micro Focus se reserva el derecho de cobrar una tarifa diaria por cualquier trabajo extraordinario que supere el precio del paquete de servicios que pueda resultar del esfuerzo adicional necesario impuesto por el tamaño o la complejidad del entorno.
- Los Créditos FlexCare pueden gastarse en cualquier producto de software de Micro Focus para el que el cliente disponga del nivel de soporte determinado como requisito previo y no están limitados a los productos actualmente incluidos en los contratos de soporte FlexCare de Micro Focus.
- Los requisitos previos para cada servicio de soporte se enumeran en la sección de Paquetes de soporte de Créditos Micro Focus FlexCare más adelante.
- Los Créditos FlexCare no están destinados a ser usados para la adquisición de servicios de consultoría a través de una Declaración de trabajo (SOW). Los Créditos FlexCare son más bien un elemento diseñado para ayudarle a ser más autosuficiente, al proporcionar servicios de soporte como análisis, asesoramiento y orientación. Los Créditos FlexCare se pueden canjear por Unidades de consultoría de servicios de software (CU). Véase descripción y términos a continuación. No sustituyen a los servicios de consultoría con SOW prestados a través de los Servicios profesionales o los partners aprobados de Micro Focus. Las actividades en la lista no exhaustiva siguiente podrán requerir una SOW de los servicios de Software en contraposición a los Créditos FlexCare canjeados por CU: diseño arquitectónico, implementación, instalación, generación de secuencias de comandos y configuración. Cuando se solicite el canjeo de Créditos FlexCare por CU, los Servicios de Software estipularán si el alcance del trabajo solicitado entra dentro de las CU o requiere una SOW y emitirá la recomendación pertinente.

### Reprogramación o cancelación de servicios de Créditos FlexCare:

Cualquiera de las partes puede cancelar un Servicio de Créditos Micro Focus FlexCare (Servicio de Crédito) previamente acordado mediante una notificación por escrito recibida con una antelación previa de 5 días a la fecha de entrega del Servicio de Crédito programado. Si el cliente realiza la reprogramación o cancelación del Servicio de Crédito en los 5 días anteriores a la fecha de entrega del Servicio de Crédito, se le aplicará una tarifa de servicio del 50 % del valor del Crédito FlexCare. Por ejemplo, en este caso, la tarifa de servicio de 4 Créditos FlexCare de Servicio costaría 2 Créditos FlexCare.

## Créditos Micro Focus FlexCare

### Menú de servicios

- Los plazos reales de las tareas de los componentes de cualquier elemento del Menú de Créditos pueden variar en función del producto y la complejidad del entorno.
- Si fuera necesario, el profesional de Soporte FlexCare que se le asigne o su representante de ventas le llamará por teléfono para que facilite información sobre su entorno que permita calcular con precisión el coste de sus requisitos concretos.

Todos los servicios disponibles en este Menú de créditos se engloban en una de las dos categorías siguientes:

- Compromisos a corto plazo, con un plazo de entrega limitado y acordado (p.e.: 1 día in situ)
- Servicios que se mantendrán durante el año para una entrega homogénea y continuada (p.e.: soporte en su idioma)

Para Créditos FlexCare adquiridos después del 1 de febrero de 2016, pero antes del 1 de diciembre de 2017, su contrato tendrá los tres elementos siguientes:

- 1 Número total de Créditos FlexCare adquiridos
- 2 Indicador de Crédito FlexCare bajo demanda
- 3 Indicador de Crédito FlexCare reservado

Los dos indicadores muestran el número total de Créditos FlexCare adquiridos con cada categoría, que pueden ser Créditos FlexCare bajo demanda o Créditos FlexCare reservados y adquiridos para servicios acordados. El valor de los Créditos bajo demanda o reservados adquiridos vendrá indicado en su contrato de Soporte FlexCare.

### ¿Quién puede adquirir Créditos FlexCare?

Los Créditos FlexCare están disponibles para cualquier cliente que tenga un contrato de soporte de software Micro Focus activo.

Para los Créditos FlexCare comprados después del 1 de diciembre de 2017, su contrato contará con un elemento que represente sus Créditos FlexCare reservados.

### ¿Cuándo puedo adquirir Créditos FlexCare?

Puede adquirir Créditos FlexCare en cualquier etapa de su contrato de soporte de software Micro Focus. Puede adquirir Créditos FlexCare con la adquisición de la licencia de software inicial, durante la vigencia del contrato de soporte de software o al renovar el contrato de soporte de software.

### ¿Cómo se realiza el seguimiento de los Créditos FlexCare después de su adquisición?

Cuando adquiera Créditos FlexCare, se añadirán a su acuerdo de soporte de software, para el cual tendrá un ID de acuerdo de soporte (SAID) o un Nombre de suscripción. Una vez añadidos los Créditos FlexCare a su acuerdo de soporte de software, puede gestionarlos y canjearlos desde el Portal de gestión de Créditos Micro Focus FlexCare.

- 1 Vaya al soporte de software en línea (SSO) de Micro Focus, en [softwaresupport.softwaregrp.com/](http://softwaresupport.softwaregrp.com/)
- 2 Haga clic en "Iniciar sesión en Mi soporte de software", en la barra de navegación superior o si no dispone de cuenta, haga clic en 'Registro para Micro Focus Passport'
- 3 Desde el menú desplegable 'Inicio', haga clic en 'Mis asignaciones'
- 4 Introduzca su SAID o Nombre de suscripción en el campo «identificador de contrato (SAID)»
- 5 Haga clic en 'Añadir'.



## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Paquetes de Créditos FlexCare bajo demanda

Micro Focus se reserva el derecho de cambiar los Paquetes de Créditos FlexCare bajo demanda y el número de Créditos FlexCare necesario para los servicios que se enumeran a continuación. Póngase en contacto con su representante de ventas de soporte de Micro Focus para conocer las actualizaciones del programa.

### Paquetes de soporte FlexCare

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business <sup>1</sup>	Soporte in situ, 1 día	4
Soporte Micro Focus Business	Soporte remoto, 1 día	2
Soporte Micro Focus Business	Soporte in situ, 1 día (fuera del horario laboral estándar)	8
Soporte Micro Focus Business	Soporte remoto, 1 día (fuera del horario laboral estándar)	4
Soporte Micro Focus Business	Guardia de fin de semana (2x8 horas, 8x5 en horario laborable) <b>Ejemplo:</b> Ingeniero de soporte de cuenta designado de FlexCare, 2 días, remoto El personal de Micro Focus estará de guardia para ofrecer soporte durante el fin de semana cuando, por ejemplo, se haya planificado un despliegue, una actualización o un lanzamiento.	8

<sup>1</sup> Soporte básico Software Enterprise (9x5); descatalogado desde el 1 de febrero de 2017.

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Actualizar paquetes de asistencia de soporte

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Actualización de paquete de asistencia de soporte: nivel 1</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 2 días (remoto) y FlexCare TAM durante 2 días (in situ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Reunión remota de puesta en marcha y recopilación de datos (en función de su producto y requisitos)</li><li>■ Evaluación del entorno de producto</li><li>■ Asistencia para el plan de actualización del entorno</li></ul>	12
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Actualización de paquete de asistencia de soporte: nivel 2</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 3 días (remoto) y FlexCare TAM durante 3 días (in situ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Reunión remota de puesta en marcha y recopilación de datos (en función de su producto y requisitos)</li><li>■ Evaluación del entorno de producto</li><li>■ Asistencia y evaluación del plan de actualización del entorno</li></ul>	18
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Actualización de paquete de asistencia de soporte: nivel 3</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 3 días (remoto), FlexCare TAM durante 3 días (in situ) y FlexCare NASE durante 4 semanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Reunión remota de puesta en marcha y recopilación de datos (en función de su producto y requisitos)</li><li>■ Evaluación del entorno de producto</li><li>■ Asistencia y evaluación del plan de actualización del entorno</li><li>■ Evaluación de estado posterior a la actualización</li></ul>	24
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia.</li><li>■ Soporte de asesoramiento y mejores prácticas tras la actualización in situ o remoto a cargo de expertos capacitados.</li><li>■ Recomendación y orientación técnica de soporte de Micro Focus sobre cómo planificar las acciones posteriores a la actualización de la forma más eficiente.</li><li>■ Evaluación de estado posterior a la actualización para un funcionamiento estable con la nueva versión de software.</li><li>■ Sesión de trabajo de evaluación de estado e informe que le permitirá obtener un conocimiento profundo de los problemas a los que se enfrenta su sistema de producción existente.</li><li>■ Un ingeniero ejecutivo evaluará in situ su implementación de producción y proporcionará recomendaciones para su mejora.</li><li>■ Disponible entre las 8:00 y las 17:00 horas, en horario y días laborables locales, excluidos puentes y festivos locales en función de la ubicación del contrato de soporte Micro Focus.</li></ul>	

### Paquetes de asistencia de soporte de instalación

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Paquete de asistencia de soporte de instalación: nivel 1</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare NASE durante 3 días (in situ) y FlexCare NASE durante 8 semanas (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota</li><li>■ 3 días consecutivos in situ con un FlexCare NASE guiándole por el proceso de instalación y configuración</li><li>■ Temas de soporte técnico que abarcan la gestión de la solución de problemas</li><li>■ El FlexCare NASE dará soporte a los problemas de la instalación durante los 2 primeros meses</li></ul>	18
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Paquete de asistencia de soporte de instalación: nivel 2</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 3 días (in situ) y FlexCare TAM durante 8 semanas (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota</li><li>■ 3 días consecutivos in situ con un FlexCare TAM celebrando sesiones de trabajo para comprender sus necesidades y ofrecer orientación</li><li>■ Los temas de soporte técnico comprenden, a título enunciativo, la gestión de revisiones, talleres y mejores prácticas</li><li>■ Un FlexCare TAM estará disponible para apoyar y guiar la instalación durante los 2 primeros meses</li></ul>	18
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Paquete de asistencia de soporte de instalación: nivel 3</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 3 días (in situ), y FlexCare NASE y FlexCare TAM durante 8 semanas (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Reunión remota de puesta en marcha y recopilación de datos (en función de su producto y requisitos)</li><li>■ 3 días consecutivos in situ con un FlexCare TAM</li><li>■ Temas de soporte técnico, tal y como se han indicado en los niveles 1 y 2</li></ul>	25



- Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia.
- Soporte de instalación in situ o remoto a cargo de expertos capacitados (nivel 1).
- Recomendaciones/orientación técnica a cargo de expertos capacitados de soporte Micro Focus (nivel 2 o 3).
- Sesiones de trabajo con las que conseguirá una comprensión profunda para obtener rentabilidad de la inversión (ROI) (nivel 2 o 3).
- Orientación, recomendaciones y mejores prácticas a cargo de un ingeniero ejecutivo in situ (nivel 2 o 3).
- Disponible entre las 8:00 y las 17:00 horas, en horario y días laborables locales, excluidos puentes y festivos locales en función de la ubicación del contrato de soporte de software.

### Paquetes de soporte adicional

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Evaluación de estado y análisis de viabilidad del soporte</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante (un máximo de) 3 días (in situ) y FlexCare TAM durante 2 días (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia</li><li>■ Recopilación de datos y análisis remotos (en función de su producto y requisitos)</li><li>■ Hasta 3 días consecutivos in situ con un FlexCare TAM que destacará los riesgos más importantes que pueden afectar a su solución y a la viabilidad del soporte</li><li>■ Determinación de las áreas problemáticas claves que pueden afectar a su solución y a la viabilidad del soporte</li></ul>	16
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Servicios personalizados de soporte reactivo</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por centro/familia</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare NASE, bloques de 2 semanas (remoto): máximo de 4 semanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia</li><li>■ Soporte remoto a corto plazo (2 semanas) a cargo de un FlexCare NASE</li><li>■ Los bloques de 2 semanas están disponibles entre las 8:00 y las 17:00 horas, en horario y días laborables locales, excluidos puentes y festivos locales en función de la ubicación del contrato de soporte de software FlexCare.</li></ul>	10
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Asistencia posterior a la actualización</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por centro/familia</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 3 días (in situ), FlexCare TAM durante 6 meses (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia</li><li>■ Hasta 3 días para la evaluación del estado in situ</li><li>■ Aplicación de las mejores prácticas de Micro Focus para reducir los riesgos operativos y evitar dificultades habituales</li><li>■ Gestión de la entrega de los servicios técnicos proactivos</li><li>■ Ayuda para alimentar la base de conocimientos de su equipo compartiendo información de forma proactiva</li><li>■ Gestión de casos: mediante análisis de casos remotos mensuales</li></ul> <p><b>No disponible con este servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Elaboración de informes KPI (reunión o informe QBR/QTR)</li><li>■ Soporte de software de Micro Focus priorizado</li><li>■ Disponible entre las 8:00 y las 17:00 horas, en horario y días laborables locales, excluidos puentes y festivos locales en función de la ubicación del contrato de soporte FlexCare de Micro Focus.</li></ul>	30



## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Paquetes de soporte adicional (continúa)

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Duración de soporte de casos críticos SWAT</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por caso/incidencia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Los casos críticos individuales se dirigirán al ingeniero de nivel SWAT dedicado (tras la asignación, serán aplicables todos los procesos de soporte de software de Micro Focus en vigor)</li><li>■ Si es necesario, se asignará un punto de contacto único que hable el idioma local (p. e.: japonés) para la actualización del caso</li><li>■ Disponible entre las 8:00 y las 17:00 horas, en horario y días laborables locales, excluidos puentes y festivos locales en función de la ubicación del contrato de soporte FlexCare de Micro Focus.</li><li>■ Habitualmente, el cliente deberá tener inmovilizados los Créditos FlexCare necesarios; en caso contrario, deberá gestionar la obtención y reserva de un pedido, lo que podría retrasar la resolución del problema</li></ul>	3
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Soporte de caso reactivo/recopilación de datos in situ</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> En función de la asistencia diaria in situ necesaria</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puede que su caso presente restricciones de seguridad o acceso específicas (como la falta de acceso remoto) que compliquen la prestación de soporte en su entorno.</li><li>■ Cuando no sea posible la recopilación de datos remota en la medida que requiera el soporte de Micro Focus (p. e.: fallos del proceso de seguimiento), puede ser necesaria una visita in situ con el fin de que un ingeniero le ayude con la recopilación y el análisis de datos in situ.</li><li>■ Cuando sea necesario, estas visitas podrán proporcionarse mediante la adquisición de días de servicio in situ con los Créditos FlexCare.</li></ul>	4
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Análisis de revisiones y mantenimiento</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> 1 día in situ y 1 día remoto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia.</li><li>■ Recopilación de datos y análisis remotos (en función de su producto y requisitos).</li><li>■ 1 día in situ le permite acelerar las mejores prácticas con respecto a las revisiones y el mantenimiento.</li><li>■ Las sesiones de trabajo ayudan a acelerar las mejores prácticas con respecto a las revisiones y el mantenimiento.</li></ul>	6
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Análisis en profundidad remoto de revisión/problema conocido para versión específica de producto de software</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 2 días (remoto)</p> <p><b>Ejemplo:</b> Si está planeando implementar una actualización importante de una revisión en una aplicación crítica y necesita conocer su posible impacto.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 1 día remoto: puesta en marcha, recopilación de datos y análisis.</li><li>■ Incluye el análisis de problemas conocidos surgidos desde el lanzamiento de la versión de la revisión específica.</li></ul>	4

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Créditos Micro Focus FlexCare para Unidades de consultoría de servicios de software

A partir del 1 de febrero de 2018, los Créditos FlexCare On-Demand se pueden canjear por Unidades de consultoría de servicios de software (CU). Las CU Micro Focus son una manera sencilla de comprar servicios de consultoría de los Servicios de Software Micro Focus.

Los Clientes pueden canjear las CU por servicios que van desde el diseño y la planificación conceptual y la implementación de soluciones innovadoras, a análisis de su entorno tecnológico o asesoramiento experto similar en el contexto de nuestra cartera de Servicios de Software Micro Focus. Estos servicios incluyen actividades que van más allá del alcance de los Servicios de Soporte y no requieren una SOW.

Para consultar los términos y acceder a más información, véase la hoja de datos: [Unidades de Consultoría Micro Focus para FlexCare](#)

#### Excepción a los Términos de las Unidades de Consultoría de Software estándar:

- La fecha de expiración de las CU y los créditos FlexCare se alineará con la fecha de expiración de los créditos FlexCare actuales.
- Disponible para el software ADM, ITOM, Big Data e IM&G.
- Los servicios se prestarán única y exclusivamente a través de asesores Micro Focus de Nivel 4.
  - La experiencia técnica mínima requerida suele ser de 11 o más años.
  - Con conocimientos concretos para resolver problemas técnicos complejos como la comprobación y la implementación de soluciones de diseño técnico detalladas.

Póngase en contacto con su representante de software de Micro Focus para determinar la cantidad de Créditos FlexCare necesarios para estos servicios o disponibles en los países donde se prestan los Servicios de Consultoría de Micro Focus.

### Paquetes de educación de software de Micro Focus

Los Créditos FlexCare pueden utilizarse para servicios de educación de software de Micro Focus. Los paquetes de educación de software disponibles utilizando Créditos FlexCare se enumeran a continuación. El soporte Micro Focus Business es un requisito previo para poder utilizar los Créditos FlexCare para los servicios de educación de software. Póngase en contacto con su representante de software de Micro Focus para determinar la cantidad de Créditos FlexCare necesarios para estos servicios o póngase en contacto con el [equipo de Créditos FlexCare de Micro Focus](#) si tiene cualquier pregunta.

### Paquetes de educación de software para gestión de TI (ITOM y ADM)

El representante de ventas o director de cuenta de Micro Focus hará entrega de la información sobre la cantidad de Créditos FlexCare necesarios para las selecciones de educación de software, a petición del cliente.

Tabla 1. Paquetes de educación de software

ID del curso	Descripción del curso	Duración del curso (días)	Educación en línea, 1 usuario durante 12 meses	Formación pública 1 usuario	In situ privada para hasta 12 alumnos	Formación pública 1 usuario más educación en línea durante 12 meses	In situ privada más educación en línea para hasta 12 alumnos durante 12 meses
AGM100	Agile Manager	1	●				
ALMOCT01SPA	ALM Octane	1	●				
ALMOCT110	Conceptos básicos de ALM Octane	3		●	●		
ALM120	Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones	5	●	●	●	●	●
ALM350	Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones, avanzado	4	●	●	●	●	●
AM350	Personalización de Asset Manager	5			●		
AM120	Asset Manager	5	●	●	●	●	●

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

Tabla 1. Paquetes de educación de software (continúa)

ID del curso	Descripción del curso	Duración del curso (días)	Educación en línea, 1 usuario durante 12 meses	Formación pública 1 usuario	In situ privada para hasta 12 alumnos	Formación pública 1 usuario más educación en línea durante 12 meses	In situ privada más educación en línea para hasta 12 alumnos durante 12 meses
AM330	Módulos de Asset Manager	5	●	●	●	●	●
APM01SPA	Gestión del rendimiento de las aplicaciones	1	●				
APM120	Conceptos básicos de gestión del rendimiento de las aplicaciones 9.x	5	●	●	●	●	●
ART100	Formación para la creación y administración de contenido ART	3			●		
BSM220	Gestión de servicios empresariales, avanzada	5	●	●	●	●	●
CDR220	Domine CODAR	3			●		
CMS350	Sistema de gestión de configuraciones	5	●	●	●	●	●
CSA01SPA	Automatización de servidores en la nube 4.6 (Formación digital)	1	●				
CSA120	Automatización de servicios en la nube	4	●	●	●	●	●
DMA350	Database and Middleware Automation:	5			●		
EM220	Evaluación y transformación de la nube utilizando mapas empresariales 3.x	4			●		
FTY01SPA	Preparación para Fortify: Seguridad de las aplicaciones (Formación digital)	1	●				
FT01SPA	FT01SPA: soluciones de pruebas funcionales	1	●				
LNFT120	Conceptos básicos de LeanFT	2			●		
LR120	LoadRunner	5	●	●	●	●	●
MC01SP	Mobile Center	2	●				
NA120	Network Automation	4	●	●	●	●	●
NA350	Network Automation, avanzado	4			●		
NNMI120	Network Node Manager i	5	●	●	●	●	●
NNMI200	Network Node Manager i	3			●		
OBR120	Conceptos básicos de Operations Bridge Reporter	4			●		
OMI01SPA	Operations Management i 10.1 (Formación digital)	1	●				
OMI120	Operations Manager i	5	●	●	●	●	●
OMI200	Operations Manager i, avanzado	5	●	●	●	●	●
OMU120	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMU350	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMW120	Operations Manager Windows	5	●			●	●
OO02SPA	Operations Orchestration 10.7 (Formación digital)	1	●				
OO220	Operations Orchestration	4	●	●	●	●	●
OO320	Creación avanzada en Operations Orchestration	3		●	●		

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

Tabla 1. Paquetes de educación de software (continúa)

ID del curso	Descripción del curso	Duración del curso (días)	Educación en línea, 1 usuario durante 12 meses	Formación pública 1 usuario	In situ privada para hasta 12 alumnos	Formación pública 1 usuario más educación en línea durante 12 meses	In situ privada más educación en línea para hasta 12 alumnos durante 12 meses
OO420	Administración de Operations Orchestration	2			●		
OPSA125	Taller de Operations Analytics	4		●	●		
PC120	Performance Center	5	●	●	●	●	●
PD370	Cómo usar y configurar Process Designer	3		●	●		
PPM03SPA	¿Cuáles son las novedades en PPM 9.4? Gestión de programas (Formación digital)	1	●				
PPM120	Project and Portfolio Management	4	●	●	●	●	●
PPM350	Gestión de proyectos y portafolios, avanzado	4	●	●	●	●	●
QC01IT	Quality Center	5	●				
SA120	Server Automation	5	●	●	●	●	●
SAW01IT	Service Anywhere	5	●				
SM03SPDA	Service Manager Delta: Formación digital	1	●				
SM110	Usuarios de Service Manager	5	●	●	●	●	●
SM150	Configuración técnica de Service Manager	5	●	●	●	●	●
SM320	Administradores de Service Manager	5	●	●	●	●	●
SM350	Service Manager, avanzado	5	●		●	●	●
SOM220	Gestión de Storage Operations Manager	4			●		
SRL120	Conceptos básicos de StormRunner Load 2.x	2		●	●		
SS120	SiteScope	5	●		●	●	●
UCMDB01SPA	Explorador de Universal CMDB 10.3 (Formación digital)	1	●				
UCMDB120	Universal Configuration Management Database	5	●	●	●	●	●
UD120	Universal Discovery	5	●		●	●	●
UFT120	Unified Functional Testing	5	●	●	●		
UFT350	Unified Functional Testing, avanzado	2		●	●		
WBI02SPA	Preparación para WebInspect (Formación digital)	1	●				

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Paquetes de educación de gestión y gobierno de la información, y Big Data IDOL

El representante de ventas o director de cuenta de Micro Focus hará entrega de la información sobre la cantidad de Créditos FlexCare necesarios para las selecciones de educación de software, a petición del cliente.

**Tabla 2.** Paquetes de educación de gestión y gobierno de la información, y Big Data IDOL

ID del curso	Descripción del curso	Duración del curso (días)	Educación en línea, 1 usuario durante 12 meses	Formación pública 1 usuario	In situ privada para hasta 12 alumnos	Formación pública 1 usuario más educación en línea durante 12 meses	In situ privada más educación en línea para hasta 12 alumnos durante 12 meses
<b>CM01IT</b>	Formación interactiva sobre Content Manager 9.1 por ART	1	●				
<b>CM02SPA</b>	Introducción a Content Manager 9.1 (Formación digital)	1	●				
<b>CM200</b>	Conceptos básicos de administración de Content Manager	3			●		
<b>CM110</b>	Formación de usuario avanzada de Content Manager	1		●	●		
<b>CM300</b>	Conceptos básicos de instalación de Content Manager	2			●		
<b>CP200</b>	Conceptos básicos de administración de Control Point	2			●		
<b>CP300</b>	Conceptos básicos de instalación de Control Point	1			●		
<b>DP01SPA</b>	Data Protector (Formación digital)						
<b>DP200</b>	Integración avanzada de Data Protector	4			●		
<b>DP120</b>	Conceptos básicos de Data Protector	4		●	●	●	●
<b>IDOL120</b>	Conceptos básicos de IDOL	4			●		



Para ampliar información sobre los servicios de educación de software, visite los siguientes sitios web:

- [Sitio web de registro en cursos públicos \(LMS\): ITOM y ADM](#)
- [Sitio web de registro en cursos públicos \(LMS\): Formación digital](#)
- [Sitio web de registro en cursos públicos \(LMS\): Big Data e IM&G](#)

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Paquetes técnicos de mejores prácticas y talleres

Con la vista puesta en los usuarios más experimentados de su organización, nuestros principales expertos en soporte de software dirigen talleres, comparten mejores prácticas y analizan en profundidad áreas de atención de producto específicas. El acceso a la capacitación sobre temas concretos proporcionada directamente por nuestros especialistas de soporte de producto no sólo ayudará a sus usuarios operativos y administrativos claves a mejorar sus capacidades técnicas, sino que también les permitirá utilizar el conocimiento técnico adquirido para ayudar a otros usuarios de la organización, lo que a su vez fomentará la adopción y reducirá la obtención de beneficios.

**Tabla 3.** Paquetes técnicos de mejores prácticas y talleres

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Análisis de planificación de implementación y soporte</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> FlexCare TAM durante 2 días (in situ) y FlexCare TAM durante 2 días (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia</li><li>▪ Recopilación de datos y análisis remotos (en función de su producto y requisitos)</li><li>▪ Presentación de hoja de ruta remota a cargo del director de programa de producto correspondiente</li><li>▪ 2 días consecutivos in situ con un FlexCare TAM analizando mejores prácticas personalizadas y realizando sesiones de preguntas y respuestas en directo</li><li>▪ Esto se aplicaría normalmente cuando no se dispone de un FlexCare TAM para productos cruciales, pero el cliente necesita asistencia ad-hoc</li></ul>	12
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Talleres de uso y configuración de nuevas características</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> Hasta 2 días in situ y 2 días remoto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia</li><li>▪ Recopilación de datos y análisis remotos (en función de su producto y requisitos)</li><li>▪ Hasta 2 días consecutivos in situ con un experto técnico de Micro Focus que instruirá a su equipo de soporte sobre</li><li>▪ nuevas características de producto y consideraciones adicionales de configuración</li></ul>	12
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Talleres de solución de problemas (por producto)</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por producto</p> <p><b>Duración:</b> 3 días (in situ) y 2 días (remoto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puesta en marcha remota: presentaciones, acuerdos sobre plazos y comprensión de su entorno y estrategia</li><li>▪ Recopilación de datos y análisis remotos (en función de su producto y requisitos)</li><li>▪ Hasta 3 días consecutivos in situ con un experto técnico de Micro Focus que instruirá a su equipo de soporte sobre cómo desarrollar mejores prácticas de solución de problemas</li></ul>	14

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Paquetes de Créditos Micro Focus FlexCare reservados

Micro Focus se reserva el derecho de cambiar los Paquetes de Créditos Micro Focus FlexCare reservados y el número de Créditos necesario para los paquetes que se enumeran a continuación. Póngase en contacto con su equipo de ventas de soporte de Micro Focus para conocer las actualizaciones del programa.

### Paquetes de escalabilidad

#### Servicios de requisitos previos

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
FlexCare NASE, TAM, ESM y AGSM	<b>Soporte en varias regiones para Micro Focus FlexCare</b> <b>Cobertura:</b> Instancia/implementación única <b>Duración:</b> Por año de contrato (FlexCare NASE, FlexCare TAM y FlexCare ESM) <ul style="list-style-type: none"><li>Esta opción proporciona acceso al conocimiento del Soporte FlexCare de Micro Focus (FlexCare NASE, TAM, ESM y AGSM), así como a recursos en varias regiones.</li><li>Las funciones esenciales del Soporte FlexCare de Micro Focus (elaboración de informes, gestión de incidencias, etc.) se prestan desde la región principal del contrato.</li><li>Proporciona acceso a los recursos de Micro Focus FlexCare designados (NASE, TAM, ESM y AGSM) en regiones remotas. Esta opción no proporciona días in situ adicionales.</li><li>Precio por centro de producto/pilar, por recurso, por región.</li></ul>	60
FlexCare NASE, TAM, ESM y AGSM	<b>Unidad multiempresarial (BU)/de entorno Micro Focus FlexCare</b> <b>Cobertura:</b> Instancia/implementación única <b>Duración:</b> Por año de contrato <ul style="list-style-type: none"><li>Esta opción le permite ejecutar varias implementaciones y entornos de un centro de producto, en distintas unidades de negocio o equipos de soporte de la misma región.</li><li>Proporciona acceso a recursos de Soporte FlexCare de Micro Focus asignados (FlexCare NASE y FlexCare TAM) para varias unidades de negocio dentro de su organización.</li><li>Las funciones principales de soporte Micro Focus FlexCare (elaboración de informes, gestión de incidencias, etc.) se adaptan a cada unidad de negocio adicional y se entregan remotamente.</li><li>Nota: esta opción no proporciona días in situ ni visitas adicionales. Si se requieren visitas in situ adicionales, pueden adquirirse con Créditos FlexCare adicionales.</li><li>Precio por centro de producto/pilar, por recurso, por unidad de negocio/entorno de implementación.</li><li>Las unidades de negocio adicionales pueden encontrarse en varios países, pero deben estar en la misma región.</li></ul>	30

Dispone de paquetes de escalabilidad para todas las ofertas de Soporte FlexCare de Micro Focus (FlexCare NASE, TAM, ESM y AGSM).

Este paquete no incluye visitas in situ o Créditos FlexCare adicionales; cualquier actividad in situ adicional puede adquirirse con los Créditos FlexCare.

## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

FlexCare NASE, FlexCare TAM	Soporte FlexCare de Micro Focus complejo: varios centros de productos cubiertos sin un FlexCare ESM  Por año de contrato (FlexCare NASE, FlexCare TAM) <ul style="list-style-type: none"><li>En entornos complejos, con varias combinaciones de FlexCare TAM o FlexCare NASE, suele comercializarse un FlexCare ESM para coordinar los recursos de entrega de soporte FlexCare.</li><li>Cuando no se proporciona o no se necesita un FlexCare ESM, se asigna un FlexCare TAM (o FlexCare NASE) ejecutivo para desempeñar las tareas de coordinación adicionales necesarias para gestionar los recursos del soporte FlexCare en su nombre, como la consolidación de informes trimestrales y la gestión de reuniones.</li><li>Esta opción cubre la prestación de funciones de coordinación y se cobra.</li></ul>	
	Opción de equipo complejo 1: Dos centros de producto con recursos de Soporte FlexCare de Micro Focus	2
	Opción de equipo complejo 2: Hasta cuatro centros de producto con recursos de Soporte FlexCare de Micro Focus	4
	Opción de equipo complejo 3: Cinco o más centros de producto con recursos de Soporte FlexCare de Micro Focus	8

## Complemento de extensión de entorno complejo

### Servicios de requisitos previos

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
Soporte Micro Focus Business	<p><b>Nueva opción:</b> Extensión de entorno grande/complejo (CEE)</p> <p><b>Duración:</b> Por año de contrato</p> <p>En entornos grandes y/o complejos, debe considerarse el trabajo adicional que pueden tener que realizar los recursos de Soporte FlexCare de Micro Focus para poder prestar el servicio. Cuando estas consideraciones no queden cubiertas por las opciones o los paquetes de Soporte FlexCare de Micro Focus existentes, podrán cubrirse con la venta de extensiones de entorno complejo (CEE).</p> <p><b>Ejemplos:</b></p> <p>Más de 10 000 agentes de operaciones u otras instalaciones de gran tamaño. Muchas instancias de servidor de gestión de las aplicaciones adicionales.</p> <p>Para calcular el grado de complejidad del tamaño de un entorno, los representantes de ventas consultarán a un recurso de Soporte FlexCare con experiencia en el centro de producto relevante.</p>	14
	Opción de equipo complejo 1: Dos centros de producto con recursos de Soporte FlexCare de Micro Focus	



## Créditos Micro Focus FlexCare

Menú de servicios

### Paquetes avanzados

#### Servicios de requisitos previos

Servicios de requisitos previos	Resultados	N.º de crédito
FlexCare NASE, FlexCare TAM, FlexCare ESM o FlexCare AGSM	<p><b>Soporte en idioma local</b></p> <p><b>Cobertura del servicio:</b> Por centro de producto/pilar</p> <p><b>Duración:</b> Por año de contrato</p> <p>Las herramientas de soporte suelen estar en inglés. Esta opción permite disponer de un FlexCare NASE, TAM, ESM o AGSM que hable su idioma local. El idioma local se define por el país en el que se realiza el pedido de soporte y depende de la disponibilidad de recursos.</p>	20
FlexCare NASE	<p><b>Servicio mejorado de tiempo de respuesta crítica del primer contacto técnico</b></p> <p><b>Cobertura:</b> Por centro de producto</p> <p><b>Duración:</b> Por año de contrato</p> <p>Proporciona un nivel de respuesta más rápido para casos de nivel de impacto uno (1). <b>SLO:</b> treinta (30) minutos.</p>	10
FlexCare TAM o FlexCare ESM	<p><b>Panel de tendencia KPI remota</b></p> <p><b>Cobertura del servicio:</b> Por centro de producto/pilar</p> <p><b>Duración:</b> Remoto según se necesite (mínimo trimestral/máximo mensual)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Se proporcionará un panel de KPI para realizar el seguimiento y la supervisión de eventos de soporte por indicador de rendimiento clave (KPI).</li><li>Establecemos una alianza con usted para crear planes prácticos e introducir mejoras de servicio.</li><li>Entrega remota según se necesite (mínimo trimestral/máximo mensual)</li></ul>	8

### Amplíe información en

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

# Acerca de Micro Focus

Micro Focus es una empresa de software global con 40 años de experiencia en la entrega y el soporte de soluciones de software empresarial que ayudan a los clientes a innovar rápidamente con menos riesgo. Al aplicar capacitación contrastada al software y la seguridad, permitimos que los clientes utilicen nuevas soluciones tecnológicas al tiempo que maximizan el valor de sus inversiones en aplicaciones críticas de infraestructura de TI y de negocio. Gracias a ello, pueden construir, operar y proteger los sistemas de TI que reúnen la lógica y las aplicaciones empresariales existentes con tecnologías emergentes (en esencia, que tienden puentes entre lo antiguo y lo nuevo) para satisfacer sus demandas empresariales cada vez más complejas.

Para ampliar información sobre Micro Focus, [vea este vídeo](#)

## Información de marcas comerciales de Micro Focus

MICRO FOCUS y el logotipo de Micro Focus, entre otros, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Micro Focus (IP) Limited o sus empresas subsidiarias en el Reino Unido, Estados Unidos y otros países. Las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos titulares.

## Detalles de la empresa

**Nombre de la empresa:** Micro Focus International plc

**Lugar de registro:** Inglaterra y Gales

**Número de registro:** 5134647

**Domicilio social:** The Lawn, 22-30 Old Bath Road, Berkshire, RG14 1Q





**Micro Focus**  
**Sede en el Reino Unido**  
Reino Unido  
+44 (0) 1635 565200

**Sede en EE. UU.**  
Rockville, Maryland  
301 838 5000  
877 772 4450

Información de contacto adicional y direcciones de oficinas:  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

Este documento tiene como objetivo apoyar la cobertura de productos de software anteriormente ofrecidos por la unidad empresarial de software de Hewlett Packard Enterprise Company y que ahora ofrece Micro Focus International plc; sustituye al número de documento 4AA6-3365ESE, de agosto de 2017, Rev. 3

© 2017 Micro Focus. Todos los derechos reservados. Micro Focus y el logotipo de Micro Focus, entre otros, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Micro Focus o sus empresas subsidiarias o filiales en el Reino Unido, Estados Unidos y otros países. Las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos titulares.

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