

Servicio de asistencia flexible de Micro Focus (asistencia FlexCare)

Obtenga un mayor valor de su infraestructura de TI y soluciones de software de Micro Focus®. Los entornos de TI de hoy en día son complejos y conllevan requisitos de tiempo críticos. El servicio de asistencia flexible de Micro Focus (asistencia FlexCare) representa nuestra cartera de servicios de asistencia flexibles y avanzados, ofrecida por nuestro equipo de asistencia de software de Micro Focus.

Descripción general

El servicio de asistencia FlexCare le permite agregar un servicio de asistencia mejorado cuando sea necesario, lo que se traduce en un mayor valor de sus productos y soluciones de software Micro Focus. Nuestros expertos

de software trabajan con usted y sus equipos en una asociación continua para ayudar a incrementar el tiempo de actividad, optimizar el rendimiento, alcanzar sus objetivos de servicio con sus propios clientes y mejorar el retorno de su inversión.

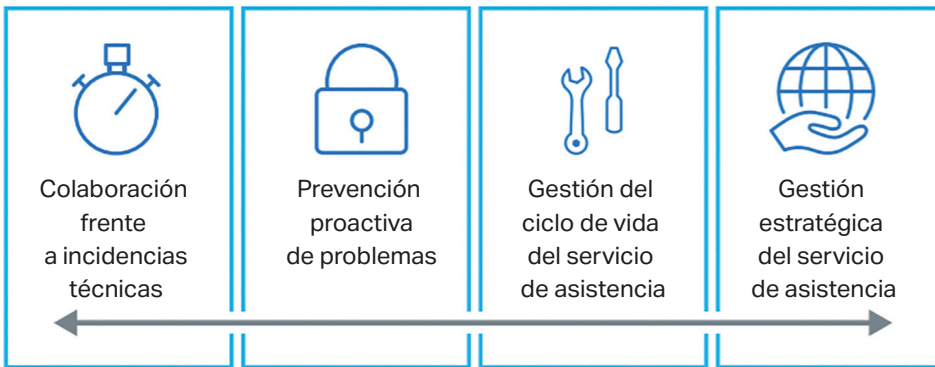


Figura 1. Modelo FlexCare.

Refuerce su negocio con el servicio de asistencia FlexCare

- Aproveche la experiencia técnica y las mejores prácticas de Micro Focus.
- Simplifique la experiencia del servicio de asistencia de software general con un solo punto de contacto para todas sus interacciones con el servicio de asistencia de software de Micro Focus.
- Disfrute de un menor tiempo de respuesta gracias a unos objetivos de tiempo de respuesta más cortos.
- Reduzca el riesgo de interrupciones del servicio mediante un servicio de asistencia y una planificación personalizados y proactivos hechos a su medida.
- Optimice el uso del personal, dejando de centrarse en el mantenimiento diario para trabajar en la innovación.
- Aproveche el servicio bajo demanda de los ingenieros de asistencia de software de Micro Focus cuando lo necesite para complementar su propio equipo de servicio técnico.
- Disfrute de los servicios flexibles y rentables que se ofrecen en el menú de créditos de FlexCare.
- Compre créditos FlexCare de Micro Focus por adelantado para adaptarse a los ciclos de presupuesto y úselos para adquirir servicios técnicos cuando los necesite.

Implementación del servicio

Colaboración frente a incidencias técnicas con el ingeniero de asistencia de cuentas asignado (NASE) de FlexCare de Micro Focus

El NASE de FlexCare permite aumentar las prestaciones del servicio de asistencia que recibe de Micro Focus. Micro Focus designará a un ingeniero asignado para cada familia de productos de asistencia FlexCare cubierta por su contrato de asistencia FlexCare, durante las horas de asistencia de FlexCare. El ingeniero analizará su entorno y podrá resolver las incidencias de asistencia de una manera más eficiente y eficaz.

Sus incidencias técnicas se ordenarán por prioridad de asistencia de manera ininterrumpida,¹ para que pueda acceder con mayor rapidez a los expertos de asistencia de Micro Focus que podrán resolver sus problemas. Fuera del horario laboral de los NASE de FlexCare, sus incidencias se envían prioritariamente a un grupo de ingenieros de asistencia especializada.¹

Las principales funciones y responsabilidades del NASE de Flexcare incluyen las siguientes:

COBERTURA

- Se centra en el nivel de familia de productos.
- Gestión de problemas.
- El ingeniero asignado analiza su entorno concreto.
- El ingeniero asignado es responsable de la resolución de sus problemas.
- Gestión priorizada y avanzada de casos de asistencia fuera del horario laboral.¹
- Posibilidad de solucionar las incidencias de servicio técnico de forma más efectiva y eficiente.
- Ofrece excelentes habilidades de resolución de problemas mientras gestiona el cliente durante momentos extremadamente críticos.
- Ofrece profundos conocimientos técnicos sobre una familia de productos determinada.

Prevención de problemas proactiva con el gestor técnico de cuentas (TAM) de FlexCare de Micro Focus

El TAM de FlexCare hace más que gestionar u ofrecer un servicio de asistencia a sus productos de Micro Focus. El TAM de FlexCare

colaborará con usted para aumentar el valor de cada familia de productos de servicio de asistencia FlexCare incluida en el contrato de asistencia FlexCare. Como su representante técnico, el TAM de FlexCare gestionará de forma proactiva todas las incidencias técnicas que cubra el servicio de asistencia FlexCare para agilizar la resolución de problemas.

Sus incidencias técnicas también se ordenarán por prioridad para la asistencia ininterrumpida¹, de manera que pueda acceder con mayor rapidez a los expertos de Micro Focus para resolver sus problemas.

Los TAM de FlexCare poseen conocimientos expertos sobre los productos y están capacitados para ayudarle a simplificar y optimizar el funcionamiento de sus soluciones Micro Focus.

Entre las principales funciones y responsabilidades del TAM de Flexcare se incluyen las siguientes:

COBERTURA

- Se centra en el nivel de familia de productos.

GESTIÓN DE PROBLEMAS

- Aplicación de las mejores prácticas de Micro Focus para reducir los riesgos operativos y evitar dificultades habituales.
- Gestión de la prestación de los servicios técnicos proactivos.
- Gestión y solución de problemas no resueltos mediante asesoramiento técnico o apropiación de los mismos hasta su resolución.
- Asistencia para ampliar la base de conocimientos de su equipo a través de sesiones de intercambio de información.
- Manejo de casos de asistencia priorizado y avanzado ininterrumpida.¹

GESTIÓN DE CUENTAS

- Intercambio de hojas de ruta prescriptivas para mejorar el retorno de la inversión (ROI) y agilizar la planificación de actualizaciones y migraciones.
- Elaboración de estadísticas de asistencia técnica y análisis de indicadores clave de rendimiento (KPI) trimestrales.
- Punto de contacto principal para cuestiones relacionadas con la tecnología.

- Gestión proactiva del progreso en los planes y creación de informes al respecto.
- Prestación de servicios técnicos proactivos de acuerdo con sus factores de éxito críticos.

Gestión del ciclo de vida del servicio de asistencia mejorado con el gestor de servicios empresariales (ESM) de FlexCare de Micro Focus

El ESM de FlexCare trabajará con usted y su equipo para ayudarles en los aspectos no técnicos de su colaboración de asistencia con Micro Focus. El ESM de FlexCare garantizará el cumplimiento del contrato mediante la identificación de las necesidades existentes y representará sus intereses ante el equipo de asistencia técnica de software de Micro Focus en relación con los productos y las soluciones de software de Micro Focus que cubra su contrato de asistencia FlexCare.

El ESM de FlexCare actúa como un embajador que aprovecha el servicio de asistencia de los recursos locales y globales con el objetivo de ofrecer niveles de servicio coherentes. El ESM de FlexCare proporcionará informes y tendencias de KPI de asistencia técnica trimestrales y detalladas; además, será responsable de analizar las tendencias y de ofrecer recomendaciones detalladas en función de dicho análisis.

Entre las principales funciones y responsabilidades del ESM de Flexcare se incluyen las siguientes:

COBERTURA

- Se centra en el nivel de la solución del producto.

PROBLEM MANAGEMENT

- Gestión y solución de problemas no resueltos.
- Manejo de casos de asistencia ininterrumpida priorizada y avanzada.¹

GESTIÓN DE CUENTAS

- Programación de reuniones con I+D y gestión de productos.

¹ Siempre que su contrato base de asistencia con Micro Focus le proporcione acceso ininterrumpido al personal de del servicio de asistencia de Micro Focus.

- Supervisión para optimizar la estabilidad y la disponibilidad de todos sus productos de Micro Focus.
- Portavoz y asesor de confianza del servicio.
- Comprensión de sus necesidades con respecto a los planes de crecimiento estratégico y los resultados empresariales.
- Gestión de actividades de escalado y comunicación y facilitación del movimiento de planes de acción técnicos por su parte y por parte de Micro Focus.
- Garantía de la conformidad de las actividades contractuales.
- Elaboración de análisis estadísticos trimestrales.
- Coordinación del acceso con expertos en productos de Micro Focus.
- Asesoramiento operativo.

GESTIÓN DE RECURSOS

Proporciona liderazgo mediante la gestión y la coordinación del equipo de asistencia de software para los productos y soluciones de Micro Focus cubiertos por su contrato de asistencia FlexCare.

Gestión estratégica del asistencia con un gestor de asistencia general de cuentas (AGSM) de FlexCare de Micro Focus

El AGSM de FlexCare actúa como su embajador dentro de la organización de asistencia técnica de Micro Focus para adaptarse al máximo a las necesidades de su negocio y optimizar los niveles de servicio apropiados en todo momento en relación con todos sus bienes de software de Micro Focus cubiertos por el servicio de asistencia FlexCare.

Sus incidencias técnicas se priorizarán con nuestro servicio de asistencia ininterrumpida², otorgándole una resolución de problemas más rápida gracias a la ayuda de los expertos de Micro Focus.

Su AGSM de FlexCare está a su disposición para realizar escalados, realizar evaluaciones empresariales trimestrales remotas e in situ, celebrar reuniones para realizar análisis de tendencias, planificar el servicio de asistencia y proporcionar asistencia estratégica,

recomendaciones e informes de cuentas. El AGSM de FlexCare ofrece consejos y aumenta la coherencia de la coordinación de otros equipos de software de Micro Focus.

Entre las principales funciones y responsabilidades del AGSM de Flexcare se incluyen las siguientes:

COBERTURA

- Todos los productos de Micro Focus cubiertos por su contrato de asistencia FlexCare con Micro Focus.

GESTIÓN DE PROBLEMAS

- Gestión y solución de problemas no resueltos.
- Gestión de casos de asistencia ininterrumpida priorizada y avanzada.²

GESTIÓN DE CUENTAS

- Programación de reuniones con I+D y gestión de productos.
- Supervisión estratégica de la estabilidad y la disponibilidad de todos sus productos de software de Micro Focus.
- Portavoz y asesor de confianza estratégicos del servicio.
- Comprensión de las metas estratégicas y los resultados empresariales deseados, así como de los niveles de asistencia adecuados para alcanzarlos.
- Gestiona actividades de escalado y comunicación y facilita el movimiento de planes de acción técnicos por su parte y por parte de Micro Focus.
- Responsabilidad sobre los KPI y las medidas operativas.

GESTIÓN DE RECURSOS

- Gestiona y coordina todos los recursos asignados en su contrato de servicio de asistencia FlexCare.

Asistencia FlexCare para paquetes de software Micro Focus (FlexCare para paquetes)

El servicio de asistencia FlexCare para paquetes refuerza el nivel de asistencia reactiva necesario para los paquetes de software de

Micro Focus, una cartera integrada de soluciones de software de Micro Focus. Si los plazos de resolución son una prioridad para su empresa, este es el servicio técnico que necesita.

Sus incidencias técnicas se ordenarán por prioridad, de manera que pueda acceder con mayor rapidez a los expertos de Micro Focus para resolver sus problemas. Se dará prioridad a las incidencias, que se derivarán a un equipo específico que identificará el problema en el paquete de software de Micro Focus y, a continuación, lo asignará al equipo de asistencia especializada más adecuado para una resolución más rápida.

COBERTURA

- Asistencia para todos los productos incluidos en su paquete de software de Micro Focus.

GESTIÓN DE PROBLEMAS

- Equipo específico que identificará el problema en el paquete de software de Micro Focus.
- Encauzamiento prioritario al equipo de asistencia especializada adecuado para una resolución más rápida.
- Tramitación avanzada de incidencias de asistencia fuera del horario laboral habitual (en función del nivel de su contrato de asistencia empresarial con Micro Focus).
- Ingenieros de asistencia avanzada con capacidad para solucionar las incidencias de asistencia técnica de forma más efectiva y eficiente.

Asistencia FlexCare o asistencia empresarial Micro Focus a medida con créditos FlexCare

Hay disponibles servicios opcionales adicionales en cualquier momento a lo largo de la duración de su contrato de asistencia, mediante una combinación de créditos FlexCare comprados previamente junto con un menú de servicios de asistencia complementarios flexibles. Puede utilizar los créditos FlexCare para mejorar los servicios básicos de asistencia FlexCare cuando lo desee, o bien ampliar los servicios de asistencia existentes.

² *Ibid.*

Planificación e implementación de servicios

Paquetes de asistencia FlexCare: resumen de las prestaciones básicas

Opciones de FlexCare	NASE de FlexCare	TAM de FlexCare	ESM de FlexCare	AGSM de FlexCare
Reactive				
Acceso directo a un NASE de FlexCare	X			
Asistencia prioritaria ininterrumpida ³	X	X	X	X
Primer contacto técnico (FTC) mejorado	X	X	X	X
Evaluación de incidencias remota		X		
Gestión de incidencias técnicas	X	X	X	X
Proactivas				
Asesor técnico proactivo		X		
Gestión de perfiles operativos		X		
Revisiones técnicas in situ y remotas		X		
Coordinación de escalado técnico		X		
Gestión de parches y problemas críticos		X	X	X
Socio empresarial				
Gestión de incidencias del servicio de asistencia			X	X
Embajador de asistencia			X	
Evaluaciones de asistencia empresarial remotas e in situ			X	
Coordinación de escalado empresarial			X	
Gestión de escalado empresarial mejorada			X	X
Socio estratégico				
Ofrecimiento general de otros recursos de software de Micro Focus asociados (en relación con el servicio de asistencia, la gestión de productos y las actividades de investigación y desarrollo)				X
Asesor estratégico				X
Revisiones estratégicas in situ				X
Cobertura del servicio				
Comprado por familia de productos de software de Micro Focus ³	X	X		
Comprado por solución de productos de software de Micro Focus ⁴			X	
Todas las soluciones de producto FlexCare de Micro Focus				X

³ Siempre que su contrato base de asistencia con Micro Focus le proporcione acceso ininterrumpido al personal del servicio de asistencia de Micro Focus.

⁴ Las nuevas compras del servicio de asistencia empresarial Micro Focus estándar y básico no se encuentran disponibles desde el 15 de enero de 2018. No obstante, los contratos existentes del servicio de asistencia empresarial estándar y básico tendrán validez hasta su expiración.

Los créditos FlexCare son una moneda de uso para el servicio de asistencia que ofrecen una forma flexible de prestar formación en el software y servicios de asistencia reactivos y proactivos adicionales. Los créditos FlexCare se pueden comprar en cualquier momento a lo largo del periodo de vigencia de su contrato de asistencia de software activo. Los servicios se solicitan a través del portal del menú de créditos FlexCare. (Más información en Asistencia FlexCare de Micro Focus).

Los créditos FlexCare se adquieren anualmente y se deben utilizar antes de que finalice cada año del contrato de asistencia.

Ejemplos del menú de créditos FlexCare

- **Uso de nuevas funciones y orientación en la configuración:** para nuevas

versiones de software, un técnico experto de Micro Focus instruirá a su equipo de asistencia sobre las nuevas características del producto y consideraciones de configuración adicionales.

- **Orientación en la resolución de problemas:** un técnico experto de Micro Focus orientará a su equipo de asistencia para desarrollar las mejores prácticas en la resolución de problemas.
- **Días de servicio técnico (TSD):** disponibles para utilizar en la resolución (remota o in situ, y en horas laborables o no laborables) de uno o más temas de asistencia técnica. Los temas de asistencia técnica son esenciales para el mantenimiento de las operaciones y la disponibilidad de su entorno de

software de Micro Focus y se pueden definir durante la reunión de puesta en marcha. Los temas de asistencia técnica comprenden, entre otras cosas, la gestión de la resolución de problemas, la gestión de parches in situ, etc.

- **Guardias durante el fin semana:** los recursos de Micro Focus estarán de guardia durante el fin de semana para ofrecer asistencia, p. ej. para puestas en funcionamiento, actualizaciones o lanzamientos planificados.

Hay más detalles disponibles sobre los créditos FlexCare en el [sitio web de la cartera de productos FlexCare de Micro Focus](#).

Ofertas básicas de asistencia FlexCare

Compare las ofertas básicas de asistencia FlexCare para determinar cuál se adapta mejor a sus necesidades.

Componente de servicio básico de las opciones de asistencia FlexCare	Descripción del servicio	NASE de FlexCare	TAM de FlexCare	ESM de FlexCare	AGSM de FlexCare
Servicios reactivos mejorados					
Puesta en marcha del servicio de asistencia FlexCare	Incluye un paquete personalizado y una conferencia telefónica de bienvenida para conocer sus recursos de asistencia FlexCare asignados, así como para comprobar los detalles relacionados con su contrato de asistencia FlexCare.	X	X	X	X
Asistencia de software Micro Focus prioritario	A las incidencias relacionadas con productos cubiertos por el servicio de asistencia FlexCare se les asignará un nivel de prioridad mayor que a las incidencias cubiertas por los contratos de asistencia de software de Micro Focus normales. Sus incidencias serán derivadas a profesionales técnicos de Micro Focus experimentados que le ayudarán a agilizar la resolución de problemas. Las incidencias técnicas se clasifican por orden de prioridad de servicio de asistencia ininterrumpido (si su contrato base de asistencia con Micro Focus le proporciona acceso ininterrumpido al personal de asistencia de Micro Focus).	X	X	X	X
Punto principal de contacto de Micro Focus para prestaciones de asistencia reactiva	Su NASE de FlexCare es el principal punto de contacto para todas las incidencias de asistencia reactiva de los productos seleccionados. En función de los productos que cubra su contrato de asistencia FlexCare, se le podría asignar más de un NASE.	X			
Primer contacto técnico (FTC) mejorado	Recibirá los Objetivos de tiempo de respuesta siguientes para <ul style="list-style-type: none"> ■ Sus problemas técnicos reactivos con niveles de gravedad 1 y 2: ■ Nivel de gravedad 1: primer contacto técnico en una (1) hora laborable ■ Nivel de gravedad 2: primer contacto técnico en cuatro (4) horas laborables ■ Los niveles de gravedad tres (3) y cuatro (4) seguirán aplicando sus Objetivos de tiempo de respuesta de asistencia empresarial de Micro Focus. 	X	X	X	X
Coordinación con proveedores del servicio de asistencia de software de terceros	Si se determina que el problema de una incidencia de asistencia técnica proviene del software de otro proveedor, Micro Focus puede ayudarle en la recopilación de los datos necesarios para informar acerca del problema a ese proveedor. Además, Micro Focus puede ayudarle con el seguimiento del problema para comprobar que la solución progresa. Esta actividad requiere que posea un contrato de asistencia válido con el otro proveedor.	X	X	X	X
Coordinación de escalado técnico	Su TAM de FlexCare designado le proporcionará orientación sobre el entorno con el objetivo de resolver los escalados en el menor tiempo posible coordinando los recursos técnicos más apropiados de Micro Focus.		X		

Continúa en la página siguiente

Documento informativo

Servicio de asistencia flexible de Micro Focus (asistencia FlexCare)

Componente de servicio básico de las opciones de asistencia FlexCare	Descripción del servicio	NASE de FlexCare	TAM de FlexCare	ESM de FlexCare	AGSM de FlexCare
Servicios proactivos					
Reunión de puesta en marcha	Para un nuevo cliente del servicio de asistencia FlexCare, su TAM, ESM o AGSM de FlexCare asignado realizará una visita inicial in situ de un día para la entrega inicial del contrato de servicio de asistencia FlexCare. Esto proporciona una oportunidad para que su TAM, ESM o AGSM de FlexCare se reúna con el personal clave de su organización. Durante la reunión inicial, su TAM, ESM o AGSM de FlexCare recopilará información específica de la cuenta para crear su plan de asistencia de cuenta. Recibirá información detallada sobre sus prestaciones del servicio de asistencia FlexCare, incluyendo el protocolo de comunicación con su TAM, ESM o AGSM de FlexCare. El objetivo de esta reunión es mejorar las relaciones laborales y la comunicación.		X	X	X
Revisiones remotas	Su TAM o ESM de FlexCare proporcionará revisiones remotas regulares para supervisar proactivamente las necesidades de su software de Micro Focus (al menos una vez al mes, pero no más de una vez a la semana). Las revisiones del servicio de asistencia técnica son foros de comunicación a través de los cuales su TAM o ESM de FlexCare y su equipo crearán relaciones continuadas para mejorar constantemente su entorno informático. Estas reuniones le brindarán la oportunidad de debatir aspectos operativos, así como otros temas que desee abordar.		X	X	
Gestión de perfiles operativos de clientes	Micro Focus establecerá y mantendrá un perfil electrónico de su entorno de software Micro Focus. Esta información se usará durante la resolución de problemas y otras actividades de asistencia proactivas. El perfil puede consistir en información técnica, de producto y de negocio del cliente que usted y su TAM de FlexCare consideren de utilidad. Todos los ingenieros del servicio de asistencia técnica de software de Micro Focus podrán acceder a la información contenida en el perfil del cliente, con el consiguiente ahorro de tiempo en la comunicación de problemas. Esto permite una toma de decisiones mejor y más rápida durante el servicio asistencia reactiva, y una asistencia proactiva más eficiente y mejor informada.		X		
Asesor técnico	En calidad de asesor técnico, su TAM de FlexCare recibirá un aviso de todas sus incidencias y controlará y llevará a cabo un seguimiento del trabajo en curso durante todo el ciclo de vida de las soluciones, colaborando con los especialistas de asistencia según es necesario. Su TAM de FlexCare es su punto principal de contacto para consultas sobre sus incidencias técnicas y puede ayudarle en la aplicación de planes de acción y comunicación, según sea necesario.		X		
Gestión de parches mejorada	Su TAM de FlexCare supervisará proactivamente el lanzamiento de nuevos parches de productos y problemas de seguridad de su entorno de software de Micro Focus, y revisará los planes de acción apropiados. Para ayudar en la reducción de interrupciones no planificadas de mantenimiento y proteger plenamente su entorno de software de Micro Focus, su TAM de FlexCare puede ayudarle en la instalación de parches (se podrían necesitar días de servicio técnico adicionales).		X		
Revisiones técnicas trimestrales	Dos revisiones técnicas de asistencia FlexCare in situ y dos remotas, trimestrales, con su TAM de FlexCare. Esto incluye una revisión detallada de todas sus actividades de asistencia FlexCare proactiva y reactiva. Los datos de los casos de asistencia se analizan con el objetivo de identificar tendencias y planes de acción para reducir los riesgos y la posibilidad de recurrencia.		X		

Continúa en la página siguiente

Componente de servicio básico de las opciones de asistencia FlexCare	Descripción del servicio	NASE de FlexCare	TAM de FlexCare	ESM de FlexCare	AGSM de FlexCare
Servicios proactivos continuación					
Plan de asistencia para cuentas	El plan de asistencia para cuentas define los servicios, los procesos y el personal implicados en los procedimientos de asistencia y escalado. Este plan establece las expectativas adecuadas con respecto al servicio de asistencia prestado. Los problemas e interrupciones no planificadas pueden reducirse porque toda la información requerida puede reunirse y comunicarse claramente, y podrá tener lugar un proceso resolutivo coordinado. Su TAM o ESM de FlexCare actualizará este plan de forma continuada, y cualquier cambio afectará a la prestación del servicio de asistencia.		X	X	X
Visitas a las instalaciones (una al año)	Si su oferta de contrato de asistencia FlexCare incluye un TAM, ESM o AGSM de FlexCare, recibirá una visita in situ una vez al año en relación con los productos cubiertos por esa oferta. Viajarán a una ubicación acordada y dentro del horario laborable habitual. Si así lo solicita, podrán participar en sus reuniones internas. Las visitas in situ proporcionarán un aprendizaje profundo de su entorno de software de Micro Focus. El objetivo de esta reunión es mejorar las relaciones laborales y la coordinación, con la consiguiente garantía de un servicio de asistencia técnica más eficiente.		X	X	X
Gestión de incidencias técnicas	El TAM, el ESM o el AGSM de FlexCare son los principales responsables de gestionar sus incidencias. Además de trabajar con usted en la priorización de incidencias abiertas, el papel de los TAM, los ESM o los AGSM de FlexCare es proporcionar actualizaciones puntuales sobre el estado de las incidencias. Si Micro Focus tiene conocimientos de incidencias que puedan afectar a su entorno, el TAM, el ESM o el AGSM de FlexCare se pondrán en contacto con usted acerca de las mismas y le ofrecerá la, ofreciéndole la oportunidad de debatir cualquier impacto técnico.		X	X	X
Gestión de incidencias empresariales	Un ESM de FlexCare controlará y vigilará todas sus incidencias de carácter empresarial para las familias de productos cubiertas por su contrato de asistencia FlexCare. Su ESM de FlexCare dirigirá planes de acción y la resolución.			X	
Asesor empresarial	El ESM de FlexCare es el principal punto de contacto para todos los asuntos relacionados con el software de Micro Focus de carácter empresarial para las familias de productos cubiertas por su contrato de asistencia FlexCare. Dentro de los equipos del servicio de asistencia técnica de Micro Focus, su ESM de FlexCare supervisará y controlará, en su nombre, el progreso de todas sus incidencias de asistencia técnica, coordinando a los numerosos equipos de Micro Focus e iniciando las acciones apropiadas, según sea necesario.			X	
Gestión de parches y problemas críticos	Su ESM de FlexCare controlará proactivamente y compartirá cualquier problema crítico de parches o clases asociado con su entorno Micro Focus y le notificará al respecto. Los parches críticos suelen implicar la seguridad del sistema y la pérdida de datos, además de constituir un riesgo importante de interrupciones.			X	

Continúa en la página siguiente

Documento informativo

Servicio de asistencia flexible de Micro Focus (asistencia FlexCare)

Componente de servicio básico de las opciones de asistencia FlexCare	Descripción del servicio	NASE de FlexCare	TAM de FlexCare	ESM de FlexCare	AGSM de FlexCare
Servicios proactivos continuación					
Gestión de escalado empresarial mejorada	Micro Focus ha establecido procedimientos de escalado formales para resolver problemas de software complejos, o problemas que tienen un impacto crítico en el cliente. Como una mejora al servicio de asistencia empresarial, el ESM o el AGSM de FlexCare se harán responsables de toda la gestión y asumirán una responsabilidad directa en cuanto a la garantía de la implementación de los planes de acción para ayudar con los escalados y participar con los recursos más apropiados con el objeto de resolver sus incidencias de servicio de asistencia técnica en menos tiempo.			X	X
Revisiones empresariales trimestrales	Dos revisiones empresariales del servicio de asistencia FlexCare in situ y dos remotas, trimestrales, con su ESM de FlexCare. Esto incluye evaluaciones detalladas de todas las actividades relacionadas con los productos del servicio de asistencia FlexCare, como el progreso de los programas, la evaluación de métricas empresariales, los logros y los objetivos futuros. Los datos de los casos de asistencia técnica se analizan para identificar tendencias y establecer planes de acción con el objetivo de reducir los riesgos y la posibilidad de que vuelvan a ocurrir.			X	
Servicios estratégicos					
Asesor y facilitador estratégico	El AGSM de FlexCare se asociará con usted para asegurar su éxito y satisfacción, ayudándole a alcanzar los resultados empresariales que desea. El AGSM de FlexCare es el punto de contacto único que le permitirá interactuar con los equipos del servicio de asistencia, investigación y desarrollo y gestión de productos, entre otros equipos de Micro Focus, según sea necesario (tanto de forma reactiva como de forma proactiva).				X
Revisiones estratégicas trimestrales	Revisiones estratégicas remotas o in situ trimestrales de asistencia técnica con su AGSM de FlexCare. Esto incluye evaluaciones detalladas de todas las actividades relacionadas con productos de asistencia FlexCare, como el progreso de los programas, la evaluación de métricas empresariales, los logros y los objetivos futuros. Los datos de los casos de asistencia se analizan para identificar tendencias y establecer planes de acción con el objetivo de reducir los riesgos y la posibilidad de que vuelvan a ocurrir.				X

Requisitos previos

Para poder disfrutar del servicio de asistencia FlexCare, debe tener un contrato de asistencia empresarial Micro Focus válido (o un contrato de servicio de asistencia empresarial Micro Focus básico o estándar).⁵

Términos y condiciones

Si tiene alguna pregunta sobre los precios del servicio de asistencia FlexCare, póngase en contacto con su representante de ventas del servicio de asistencia técnica de Micro Focus. Todos los contratos de asistencia FlexCare se venden por país. El servicio de asistencia FlexCare no está disponible para las ventas de nuevas licencias de los productos Micro Focus Autonomy siguientes: IDOL, Connected Media, Archiving y eDiscovery.

Tenga en cuenta que Micro Focus necesita un aviso previo mínimo de tres semanas para

cumplir la entrega efectiva de cualquier solicitud de servicio de asistencia FlexCare. Micro Focus se reserva el derecho a aumentar el coste de los créditos FlexCare en un cincuenta por ciento (50 %) para cualquier servicio acordado por Micro Focus que se encuentre dentro del periodo de aviso previo mínimo de tres semanas.

Este documento informativo sobre el servicio de asistencia FlexCare describe los términos y las condiciones del programa de asistencia FlexCare como complemento de los términos y las condiciones del contrato de asistencia empresarial. En este sentido, todos los términos que figuren en mayúsculas en el presente documento, pero que no aparezcan definidos en el mismo, tendrán los significados atribuidos a dichos términos en el contrato de asistencia empresarial. Si los términos o las condiciones de este documento informativo sobre la asistencia FlexCare entran en conflicto con el contrato de

asistencia empresarial, los términos y las condiciones de este documento informativo sobre el servicio de asistencia FlexCare prevalecerán únicamente sobre lo que respecta a aquellas licencias cubiertas por el servicio de asistencia FlexCare (salvo que se establezca de otro modo de forma explícita en el presente documento o en el contrato de asistencia empresarial de Micro Focus).

Puede que los productos de adopción temprana dispongan de cobertura especializada y mejores prácticas reducidas. Los objetivos de tiempo de respuesta se pueden consultar en el contrato de asistencia empresarial.

⁵ *Ibíd.*

Póngase en contacto con nosotros en:
www.microfocus.com

El servicio de asistencia FlexCare está disponible entre las 8:00 y las 17:00 horas, hora local en días laborables locales, excluyendo vacaciones y días festivos locales, en función de la ubicación de su contrato de asistencia FlexCare. El acceso al grupo prioritario de recursos de asistencia FlexCare depende de las horas de cobertura del contrato base de servicio de asistencia de software de Micro Focus. Si sus productos de software de Micro Focus están cubiertos por un contrato de asistencia ininterrumpida, tendrá cobertura ininterrumpida para el grupo de prioridad de recursos de asistencia proporcionado con el servicio de asistencia FlexCare.

Los créditos FlexCare tienen una validez anual y caducan al final de cada año del contrato de asistencia o al final de cada año de un contrato de varios años. Cuando sea necesario, la amortización de los créditos FlexCare no utilizados se registrará por la legislación local.

Los créditos FlexCare no utilizados no podrán ser objeto de reembolso, ni añadidos a otro contrato.

Micro Focus se reserva el derecho a cobrar una tasa diaria por cualquier trabajo adicional y que supere el precio del paquete de servicios que se derive de un trabajo extra debido al tamaño o la complejidad del entorno.

Los servicios de asistencia FlexCare podrían no estar disponibles para todos los productos de Micro Focus en todas las regiones. Se revisará cada pedido para determinar si Micro Focus puede prestar el servicio correspondiente para los productos específicos en la región requerida. En caso contrario, se le notificará debidamente. Consulte a su representante de ventas antes de hacer un pedido para confirmar la disponibilidad.

Asistencia FlexCare de Micro Focus simultánea

Como parte de su contrato base de asistencia con Micro Focus, estará autorizado a usar tanto la versión de software actual como la migrada de forma simultánea («Periodo de uso simultáneo de software migrado»). Durante este periodo de uso simultáneo, solo estará autorizado a usar el servicio de asistencia FlexCare de Micro Focus para sus familias y centros de productos actuales, o bien podrá transferir el servicio de asistencia FlexCare a sus productos de software migrados.

Consúltenos acerca del servicio de asistencia FlexCare de Micro Focus

Queremos asegurarnos de que obtiene el nivel de asistencia adecuado para su empresa. A continuación, encontrará enlaces para obtener más información, pero es posible que prefiera ponerse en contacto con nosotros. Le explicaremos las opciones disponibles y las ventajas de las que se beneficiará su empresa gracias al servicio de asistencia FlexCare. Póngase en contacto con su representante de servicio de asistencia de software de Micro Focus para analizar los precios del servicio de asistencia FlexCare.

Hable con su representante de software de Micro Focus para obtener más información.

La comunidad de expertos en TI de Micro Focus es el lugar idóneo para establecer una red de contactos, aprender y participar en foros, eventos, blogs y más.

Más información en
www.microfocus.com/flexcare