

Assistance Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Optimisez l'exploitation de vos solutions logicielles et de votre infrastructure informatique Micro Focus®. De nos jours, les environnements informatiques sont complexes et évoluent à toute vitesse. L'Assistance Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support) est notre gamme de services d'assistance flexibles assurés par notre équipe de support logiciel Micro Focus.

Présentation

FlexCare Support vous permet d'obtenir un support amélioré quand vous en avez besoin, pour tirer le meilleur parti de vos logiciels et solutions Micro Focus. Nos experts en logiciels travaillent avec vos équipes et vous-même à

travers un partenariat continu pour augmenter votre temps de fonctionnement, améliorer vos performances et atteindre les objectifs de service de vos clients, tout en augmentant votre retour sur investissement.

Renforcer votre entreprise avec FlexCare Support

- Bénéficiez du savoir-faire technique et des bonnes pratiques Micro Focus
- Simplifiez votre expérience globale avec le service d'assistance grâce à un point de contact unique pour toutes vos interactions avec le support logiciel de Micro Focus
- Bénéficiez de temps de réponse accélérés grâce à des objectifs de délai d'intervention réduits
- Minimisez les risques d'interruption de service grâce à une planification et à une assistance proactives et personnalisées selon vos besoins
- Optimisez l'utilisation de votre personnel en limitant la maintenance quotidienne et en recentrant vos efforts sur l'innovation
- Renforcez votre propre équipe d'assistance en faisant appel à des techniciens d'assistance Micro Focus à la demande
- Profitez de services flexibles et rentables disponibles via le menu FlexCare Credit
- Achetez des crédits Micro Focus FlexCare à l'avance en fonction de vos cycles budgétaires et utilisez-les pour bénéficier de services techniques dès que vous en avez besoin

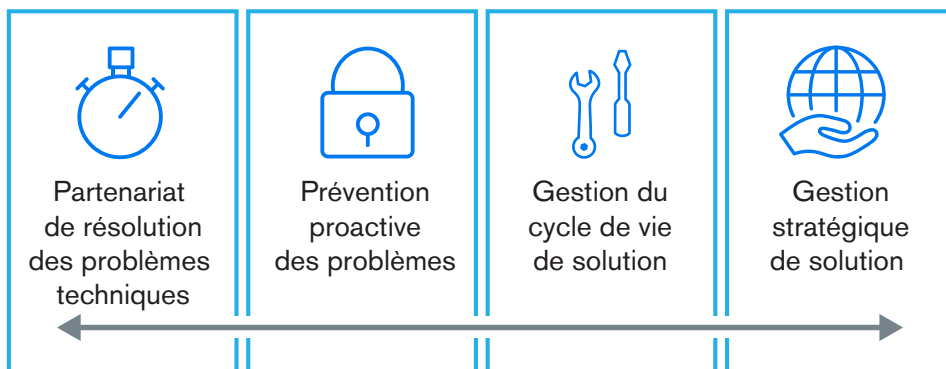


Figure 1. Modèle FlexCare

Mise en oeuvre des services

Partenariat de résolution des problèmes techniques avec l'ingénieur d'assistance que Micro Focus dédie à votre compte FlexCare

L'ingénieur d'assistance dédié FlexCare améliore le niveau d'assistance que Micro Focus vous fournit. Micro Focus nomme un ingénieur pour chaque famille de produits FlexCare Support couverte par votre contrat FlexCare Support, pendant les heures d'activité de FlexCare Support. Ce technicien se familiarise avec votre environnement et traite les incidents qui requièrent une assistance de manière plus efficace.

Nous hiérarchisons vos incidents techniques 24h/j, 7j/7¹. Vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts Micro Focus pour résoudre vos problèmes. En dehors des heures de travail de votre ingénieur d'assistance dédié FlexCare, vos incidents sont gérés en priorité par un groupe de techniciens de support.¹

Les principales fonctions et responsabilités de l'ingénieur d'assistance dédié FlexCare sont les suivantes :

COUVERTURE

- Couvre toute la gamme de produits
- Gestion des problèmes
- Le technicien désigné se familiarise avec votre environnement spécifique
- Le technicien désigné est chargé de résoudre vos problèmes
- Gestion des demandes d'assistance avancée et hiérarchisée en dehors des heures d'ouverture¹
- Capacité de traiter les incidents qui requièrent une assistance de manière plus efficace
- Excellentes compétences en dépannage permettant de prendre en charge le client lors des moments critiques
- Savoir-faire technique poussé sur une gamme de produits donnée

Prévention proactive des problèmes grâce à votre responsable technique de compte (TAM) FlexCare

Votre TAM FlexCare ne se contente pas de vous aider à entretenir et à gérer vos produits

Micro Focus. Il travaille avec vous afin de créer plus de valeur pour chaque gamme de produits FlexCare Support couverte par votre contrat FlexCare Support. En sa qualité de conseiller technique, votre TAM FlexCare gère de manière proactive vos incidents techniques dans le cadre de FlexCare Support, afin de résoudre vos problèmes dans les plus brefs délais.

Nous hiérarchisons vos incidents techniques 24h/j, 7j/7¹, vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts Micro Focus pour résoudre vos problèmes.

Les TAM FlexCare offrent des connaissances et des compétences spécialisées en matière de produits afin d'optimiser et d'améliorer le fonctionnement de vos solutions Micro Focus.

Les principales fonctions et responsabilités du TAM FlexCare sont les suivantes :

COUVERTURE

- Couvre toute la gamme de produits

GESTION DES PROBLÈMES

- Mise à profit des bonnes pratiques Micro Focus pour minimiser les risques opérationnels et éviter les écueils courants
- Gestion de la mise en œuvre des services techniques proactifs
- Gestion et traitement des problèmes non résolus en fournissant des conseils techniques ou en s'appropriant le problème jusqu'à sa résolution
- Contribution au développement de la base de connaissances de votre équipe par le biais de sessions de partage d'informations
- Gestion prioritaire 24h/j, 7j/7 des demandes d'assistance¹

GESTION DE COMPTE

- Partage des plans d'action normatifs pour augmenter votre retour sur investissement et aider à planifier les mises à niveau et les migrations de produits
- Création de statistiques sur l'assistance et analyse des indicateurs de performance tous les trimestres
- Point de contact principal pour les questions d'ordre technologique

- Gestion proactive et compte-rendu des progrès réalisés par rapport aux plans établis
- Fourniture des services techniques proactifs qui correspondent à vos facteurs de réussite déterminants

Gestion améliorée du cycle de vie de votre solution avec le Responsable Micro Focus FlexCare des Services aux Entreprises (ESM - Enterprise Services Manager)

Le responsable des services d'entreprise (ESM) travaille avec votre équipe et vous-même pour améliorer les aspects non techniques de votre partenariat d'assistance avec Micro Focus. L'ESM FlexCare assure l'exécution du contrat en fonction des besoins actuels et représente vos intérêts auprès de l'équipe de support logiciel de Micro Focus pour les produits et solutions logiciels de Micro Focus faisant l'objet de votre contrat FlexCare Support.

L'ESM FlexCare vous représente et obtient l'assistance de ressources locales et à travers le monde, afin de fournir des niveaux de service cohérents. L'ESM FlexCare fournit des rapports trimestriels détaillés et les tendances de l'assistance par rapport aux indicateurs de performance. Il est également chargé d'analyser les tendances et de formuler des recommandations précises sur la base de cette analyse.

Les principales fonctions et responsabilités de l'ESM FlexCare sont les suivantes :

COUVERTURE

- Intervient au niveau de la solution

GESTION DES PROBLÈMES

- Gère et résout les problèmes non résolus
- Gestion prioritaire 24h/j, 7j/7 des demandes d'assistance¹

GESTION DE COMPTE

- Facilite les réunions avec les membres des équipes R et D et de gestion des produits
- Exerce des fonctions de surveillance pour optimiser la stabilité/disponibilité de tous vos produits Micro Focus
- Porte-parole du service et conseiller de confiance

¹ Si votre contrat d'assistance Micro Focus sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7.

- Comprend vos besoins concernant vos plans de croissance stratégiques et vos résultats commerciaux
- Gère les demandes d'intervention et la communication et permet la mise en place du plan d'action technique par Micro Focus et par vous-même
- Veille à ce que les activités contractuelles soient réalisées
- Procède à une analyse statistique trimestrielle
- Coordonne l'accès aux experts des produits Micro Focus
- Prodigue des conseils opérationnels

GESTION DES RESSOURCES

Assure la direction, en gérant et en coordonnant l'équipe de support logiciel pour les produits et solutions Micro Focus couverts par votre contrat FlexCare Support.

Gestion stratégique de votre solution avec votre responsable de l'assistance générale pour les comptes Micro Focus (AGSM FlexCare)

Votre AGSM FlexCare vous représente au sein de l'organisation d'assistance Micro Focus. Il a pour objectif de répondre au mieux à vos exigences commerciales et de vous offrir des niveaux de service appropriés à tout moment pour tous les logiciels Micro Focus couverts par votre contrat FlexCare Support.

Nous hiérarchisons vos incidents techniques 24h/j, 7j/7,² vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts Micro Focus pour résoudre vos problèmes.

Votre AGSM FlexCare vous aide dans le cadre des demandes d'intervention, il organise des analyses commerciales trimestrielles sur site et à distance et des réunions afin de réaliser une analyse des tendances et une planification de l'assistance. Il vous prodigue également des conseils stratégiques, ainsi que des recommandations et des rapports de compte. L'AGSM FlexCare vous guide et assure la cohérence de l'exécution des services

en coordination avec les autres équipes de support logiciel Micro Focus.

Les principales fonctions et responsabilités de l'AGSM FlexCare sont les suivantes :

COUVERTURE

- Couvre tous les produits Micro Focus pris en charge dans le cadre de votre contrat FlexCare Support Micro Focus.

GESTION DES PROBLÈMES

- Gère et résout les problèmes non résolus
- Gestion avancée et hiérarchisée 24h/j, 7j/7 des demandes d'assistance²

GESTION DE COMPTE

- Facilite les réunions avec les membres des équipes R et D et de gestion des produits
- Exerce des fonctions de surveillance stratégique pour optimiser la stabilité/disponibilité de tous vos logiciels Micro Focus
- Porte-parole du service stratégique et conseiller de confiance
- Comprend vos objectifs stratégiques et les résultats commerciaux que vous souhaitez obtenir, ainsi que les niveaux d'assistance appropriés pour vous permettre d'atteindre vos objectifs
- Gère les demandes d'intervention et la communication et permet la mise en place du plan d'action technique par Micro Focus et par vous-même
- Définit des mesures opérationnelles et des indicateurs de performance personnalisés

GESTION DES RESSOURCES

- Gestion et coordination de toutes les ressources attribuées dans le cadre de votre contrat FlexCare Support

FlexCare Support pour suite de logiciels Micro Focus (FlexCare pour Suites)

FlexCare pour Suites améliore la réactivité du support pour les suites de logiciels Micro Focus, une gamme intégrée de logiciels Micro Focus. Si le délai de résolution constitue

l'une des priorités de votre entreprise, ce service d'assistance est fait pour vous.

Nous hiérarchisons vos incidents techniques. Vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts Micro Focus afin de résoudre vos problèmes. Les incidents sont remontés et traités en priorité par une équipe dédiée qui identifie le problème au sein de la suite de logiciels Micro Focus. Ils sont ensuite confiés à l'équipe d'assistance la mieux placée pour les résoudre rapidement.

COUVERTURE

- Couvre tous les produits de votre suite de logiciels Micro Focus

GESTION DES PROBLÈMES

- Équipe dédiée qui identifie le problème au sein de la suite de logiciels Micro Focus
- Remontée en priorité à l'équipe d'assistance la mieux placée pour les résoudre rapidement
- Assistance avancée et prioritaire en dehors des heures de travail (selon le niveau de votre contrat d'assistance Micro Focus)
- Techniciens d'assistance capables de traiter les incidents qui requièrent une assistance de manière plus efficace

Personnalisez votre assistance FlexCare Support ou Micro Focus Business avec des crédits FlexCare

Des services facultatifs supplémentaires sont disponibles à tout moment pendant toute la durée de votre contrat d'assistance via une combinaison de crédits FlexCare achetés au préalable et un menu de services de support complémentaires flexibles. Vous pouvez utiliser les crédits FlexCare pour renforcer les services FlexCare Support à la demande ou pour élargir vos services de support existants.

² Ibid.

Fiche technique

Assistance Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Planification et déploiement des services

Offres groupées FlexCare Support—Récapitulatif des prestations de base

Options FlexCare	Ingénieur d'assistance dédié FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Réactivité				
Accès direct à un ingénieur d'assistance dédié FlexCare	X			
Support prioritaire 24h/j, 7j/7 ³	X	X	X	X
Amélioration du premier contact technique (FTC)	X	X	X	X
Examen des incidents à distance		X		
Gestion de l'assistance technique en cas d'incident	X	X	X	X
Proactivité				
Conseiller technique proactif		X		
Gestion de profil opérationnel		X		
Vérifications techniques sur place et à distance		X		
Coordination de la remontée d'incidents technique		X		
Gestion des problèmes et des correctifs importants		X	X	X
Partenaire commercial				
Gestion des incidents qui requièrent une assistance			X	X
Représentant de l'assistance			X	
Vérifications de support opérationnel sur place et à distance			X	
Coordination de la remontée d'incidents commerciale			X	
Meilleure gestion de la remontée d'incidents commerciale			X	X
Partenaire stratégique				
Mise à disposition d'autres ressources logicielles Micro Focus connexes (support, gestion des produits et R et D)				X
Conseiller stratégique				X
Analyses stratégiques sur site				X
Couverture des services				
Achetée pour chaque famille de logiciels Micro Focus ³	X	X		
Achetée pour chaque solution logicielle Micro Focus ⁴			X	
Toutes les solutions produits Micro Focus FlexCare				X

³ Si votre contrat d'assistance Micro Focus sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7.

⁴ Il n'est plus possible d'acheter Micro Focus Enterprise Support Standard et Basic depuis le 15 janvier 2018. Cependant, tous les contrats existants Enterprise Standard et Basic restent valides jusqu'à leur expiration.

Les crédits FlexCare sont une devise des services de support qui offre un moyen flexible d'obtenir des services de support réactifs et proactifs supplémentaires, ainsi que de la formation sur les logiciels. Les crédits FlexCare peuvent être achetés à tout moment, tout au long de la durée de votre contrat de support logiciel en vigueur. Les services sont alors demandés à travers le portail FlexCare Credit Menu (menu des crédits FlexCare). Rendez-vous sur Micro Focus FlexCare Support pour en savoir davantage.

Les crédits FlexCare sont achetés par année et doivent être utilisés au cours de chaque année du contrat d'assistance.

Menu des crédits FlexCare : exemples

- **Service-conseil pour utiliser et configurer les nouvelles fonctionnalités**—En cas de nouvelle mise à jour logicielle, un expert technique Micro Focus éclaire votre équipe d'assistance sur les nouvelles fonctionnalités du produit et sur d'autres considérations relatives à la configuration.
- **Service-conseil pour les dépannages**—Un expert technique Micro Focus guidera votre équipe dans le développement de bonnes pratiques de dépannage.

- **Des journées de service technique sont disponibles pour la prestation (sur site ou à distance, heures standard ou non)** pour un ou plusieurs sujets d'assistance technique. Les opérations d'assistance technique sont essentielles pour conserver la fonctionnalité et l'accessibilité de votre environnement logiciel Micro Focus. Elles peuvent être définies lors de la réunion de lancement. Les opérations d'assistance technique incluent notamment, la gestion des dépannages et la gestion renforcée des correctifs sur site.

- **Régime de veille le week-end**—Des ressources Micro Focus seront mises en astreinte pour une assistance

pendant le week-end, par exemple si un lancement, une mise à niveau, ou une mise en ligne est prévue.

Pour de plus amples informations sur les crédits HPE FlexCare, consultez le site [Micro Focus FlexCare Portfolio](#).

Offres FlexCare Support de base

Comparez les principales offres FlexCare Support pour choisir l'option qui vous convient le mieux.

Options FlexCare Support Composant de service fondamental	Description du service	Ingénieur d'assistance dédié FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Services réactifs améliorés					
Démarrage de FlexCare Support	Comprend un package de bienvenue personnalisé et une conférence téléphonique pour vous présenter vos ressources FlexCare Support dédiées et passer en revue tous les détails de votre contrat FlexCare Support.	X	X	X	X
Support logiciel prioritaire Micro Focus	Les incidents associés aux produits couverts par FlexCare Support bénéficient d'un rang de priorité plus élevé que les incidents couverts par les contrats d'assistance Micro Focus Software Support standard. Vos incidents sont redirigés vers des techniciens professionnels Micro Focus très expérimentés qui vous aident à résoudre vos problèmes dans les plus brefs délais. Nous accordons la priorité à vos incidents techniques en vous offrant une assistance 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance Micro Focus sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7).	X	X	X	X
Point de contact principal Micro Focus pour une assistance réactive	Votre ingénieur d'assistance dédié FlexCare est votre point de contact principal pour tous les incidents qui requièrent une assistance réactive pour les produits sélectionnés. Vous pouvez bénéficier de l'aide d'un ou de plusieurs ingénieurs d'assistance dédiés FlexCare désignés, selon les produits couverts par votre contrat FlexCare Support.	X			
Amélioration du premier contact technique (FTC)	Vous recevrez les objectifs de délais d'intervention améliorés suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ impact de niveau un (1) et un impact de niveau deux (2), vous bénéficiez d'objectifs de niveau de service (SLO) améliorés : ■ Impact de niveau un (1) : premier contact technique dans un délai d'une (1) heure ouvrable ■ Impact de niveau deux (2) : premier contact technique dans un délai de quatre (4) heures ouvrables ■ Les impacts de niveau trois (3) et quatre (4) suivent les SLO respectifs associés à Micro Focus Business Support pour Business Support. 	X	X	X	X
Coordination avec des fournisseurs tiers de support logiciel	S'il est établi que l'incident qui requiert une assistance est causé par un autre fournisseur, Micro Focus peut vous aider à collecter les données nécessaires pour signaler ce problème au fournisseur en question. Micro Focus peut également vous aider à cerner le problème afin de vérifier que les efforts de résolution continuent de progresser. Vous devez pour ce faire avoir signé un accord d'assistance valable avec l'autre fournisseur.	X	X	X	X
Coordination de la remontée d'incidents technique	Votre TAM FlexCare désigné vous fournira des conseils sur l'environnement visant à résoudre les demandes d'intervention dans les meilleurs délais possibles en coordonnant les ressources techniques Micro Focus les plus appropriées.		X		

Suite à la page suivante

Fiche technique

Assistance Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Options FlexCare Support Composant de service fondamental	Description du service	Ingénieur d'assistance dédié FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Services proactifs					
Réunion de lancement	Si vous êtes un nouveau client FlexCare Support, votre TAM, ESM ou AGSM FlexCare effectue une première visite sur site d'une journée afin de donner le coup d'envoi de l'accord FlexCare Support. Cette visite permet à votre TAM, ESM ou AGSM FlexCare de rencontrer les membres du personnel clé au sein de votre organisation. Lors de la réunion de lancement, votre TAM, ESM ou AGSM FlexCare collecte des données spécifiques à votre compte afin d'élaborer le plan d'assistance de votre compte. Vous recevez également des informations détaillées sur vos prestations FlexCare Support, y compris le protocole de communication avec votre TAM, ESM ou AGSM FlexCare. Cette réunion permet d'entretenir de meilleures relations de travail et de renforcer la communication.		X	X	X
Analyses à distance	Votre TAM ou ESM effectue des analyses à distance régulières afin de suivre de manière proactive l'évolution de vos besoins opérationnels relatifs aux logiciels Micro Focus (au moins une fois par mois, mais pas plus d'une fois par semaine). Les analyses d'assistance sont des forums de communication via lesquels votre TAM ou ESM FlexCare et votre équipe établissent de solides relations, afin de constamment renforcer votre environnement informatique. Ces réunions vous donnent l'occasion de discuter des problèmes opérationnels et d'autres sujets que vous souhaitez aborder.		X	X	
Gestion du profil opérationnel du client	Micro Focus crée et gère un profil électronique de votre environnement logiciel Micro Focus. Les informations de ce profil sont utilisées pour la résolution des problèmes éventuels et dans le cadre de diverses activités d'assistance proactive. Le profil peut comporter des informations techniques et des informations sur votre entreprise, vos produits et vos clients que votre TAM FlexCare et vous vous estimez utiles. Tous les techniciens de support logiciel Micro Focus peuvent accéder aux informations du profil du client, ce qui permet de signaler les problèmes plus rapidement. Ce profil permet également de prendre de meilleures décisions plus rapidement dans le cadre d'une assistance réactive, ainsi que d'obtenir une assistance proactive efficace et mieux informée.		X		
Conseiller technique	En sa qualité de conseiller technique, votre TAM FlexCare est informé de tous vos incidents. Il suit et surveille les travaux en cours tout au long du cycle de vie de votre solution, en faisant appel à des spécialistes en assistance si nécessaire. Votre TAM FlexCare est votre point de contact principal que vous pouvez joindre à tout moment pour les questions concernant vos incidents techniques. Il peut également vous aider, si vous le souhaitez, à mettre en œuvre vos plans d'action et de communication.		X		
Gestion améliorée des correctifs	Votre TAM FlexCare surveille de manière proactive la sortie de nouveaux correctifs de produits et l'apparition de problèmes de sécurité pour votre environnement logiciel Micro Focus, et il analyse les plans d'action appropriés. Afin de réduire les temps d'arrêt imprévus pour la maintenance et de protéger complètement votre environnement logiciel Micro Focus, votre TAM FlexCare peut vous aider à installer des correctifs (des jours de services techniques supplémentaires peuvent se révéler nécessaires).		X		
Analyses techniques trimestrielles	Deux analyses techniques FlexCare Support trimestrielles à distance et deux sur site avec votre TAM FlexCare sont prévues. Elles incluent une analyse détaillée de toutes vos activités en lien avec votre assistance proactive et réactive FlexCare Support. Les données relatives aux cas d'assistance sont analysées afin d'identifier les tendances et de déterminer des plans d'action visant à diminuer les risques et la récurrence.		X		

Suite à la page suivante

Options FlexCare Support Composant de service fondamental	Description du service	Ingénieur d'assistance dédié FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Services proactifs (suite)					
Plan d'assistance compte	Le plan d'assistance de votre compte établit les produits d'assistance livrables, les procédures d'assistance et les membres du personnel concernés par l'assistance et les procédures d'intervention. Ce plan indique clairement les attentes quant à la manière dont l'assistance sera fournie. Les problèmes et les temps d'arrêt imprévus peuvent être minimisés, dans la mesure où toutes les informations nécessaires peuvent être recueillies et communiquées clairement et où un processus de résolution prévisible et soigneusement coordonné peut avoir lieu. Votre TAM ou ESM FlexCare assure la mise à jour de ce plan de façon continue avec les changements qui affectent l'assistance.		X	X	X
Visites sur site (une par an)	Si votre contrat FlexCare Support inclut un TAM, ESM ou AGSM FlexCare, celui-ci vous rend visite une fois par an, pour les produits couverts par le contrat en question. Il se rend dans vos locaux à une date convenue et pendant les heures de travail standard. Si vous le souhaitez, il peut participer à vos réunions internes. Les visites sur site lui permettent de mieux comprendre votre environnement logiciel Micro Focus. Elles permettent d'entretenir de meilleures relations de travail et contribuent à une meilleure harmonisation. L'assistance fournie est ainsi plus efficace.		X	X	X
Gestion de l'assistance technique en cas d'incident	Le traitement de vos incidents incombe au TAM, ESM ou AGSM FlexCare. Votre TAM, ESM ou AGSM FlexCare travaille avec vous pour définir le degré de priorité des incidents en cours de résolution. Son rôle est également de vous informer de la situation dans les meilleurs délais. Si Micro Focus est au fait de problèmes pouvant affecter votre environnement, le TAM, ESM ou AGSM FlexCare vous en informe. Vous pouvez ainsi discuter des éventuels impacts techniques.		X	X	X
Gestion de l'assistance commerciale en cas d'incident	Un ESM FlexCare suit et surveille tous les incidents nécessitant une assistance pour les gammes de produits couvertes dans le cadre de votre contrat FlexCare Support. Votre ESM FlexCare vous aide à établir des plans d'action et à résoudre le problème.			X	
Conseiller commercial	L'ESM FlexCare est votre point de contact principal pour toutes vos questions commerciales concernant les logiciels Micro Focus pour les gammes de produits couvertes par votre contrat FlexCare Support. Votre ESM FlexCare agit en votre nom au sein des équipes d'assistance Micro Focus. Il surveille et analyse l'évolution de tous les problèmes liés à votre assistance, coordonne les différentes équipes Micro Focus et prend des mesures appropriées si nécessaire.			X	
Gestion des problèmes critiques et des correctifs importants	Votre ESM FlexCare surveille de manière proactive et partage les correctifs importants ou les problèmes majeurs en lien avec votre environnement Micro Focus. Il vous tient informé de ses conclusions. En règle générale, les correctifs importants concernent la sécurité du système, la perte de données et les risques élevés d'interruption.			X	

Suite à la page suivante

Fiche technique

Assistance Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Options FlexCare Support Composant de service fondamental	Description du service	Ingénieur d'assistance dédié FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Services proactifs (suite)					
Meilleure gestion de la remontée d'incidents commerciale	Micro Focus a établi des procédures d'intervention officielles, afin de résoudre les problèmes logiciels complexes ou les problèmes qui ont un impact très important sur l'entreprise des clients. Business Support connaît une amélioration : l'ESM ou l'AGSM FlexCare est chargé de la gestion de bout en bout et est directement responsable de la mise en œuvre des plans d'action, afin de faciliter les remontées d'incidents et de faire appel aux ressources et responsables les plus appropriés pour résoudre vos problèmes dans les plus brefs délais.			X	X
Analyses commerciales trimestrielles	Deux analyses commerciales FlexCare Support trimestrielles à distance et deux sur site avec votre ESM FlexCare sont prévues. Elles incluent une analyse détaillée de toutes vos activités en lien avec les produits FlexCare Support, telles que l'évolution du programme, l'analyse des indicateurs commerciaux, les réalisations et les objectifs futurs. Les données relatives aux cas d'assistance sont analysées afin d'identifier les tendances et de déterminer des plans d'action visant à diminuer les risques et la récurrence.			X	
Services stratégiques					
Médiateur et conseiller stratégique	L'AGSM FlexCare collabore avec vous pour garantir votre réussite et répondre à vos attentes en vous aidant à obtenir les résultats commerciaux escomptés. L'AGSM FlexCare est votre seul point de contact via lequel vous pouvez faire appel, si besoin, aux équipes Support, R et D et Product Management et aux autres équipes Micro Focus (de manière réactive et proactive).				X
Analyses stratégiques trimestrielles	Analyse commerciale trimestrielle sur site et à distance avec votre AGSM FlexCare. Elle inclut une analyse détaillée de toutes vos activités en lien avec vos produits FlexCare Support, telles que l'évolution du programme, l'analyse des indicateurs commerciaux, les réalisations et les objectifs futurs. Les données relatives aux cas d'assistance sont analysées afin d'identifier les tendances et de déterminer des plans d'action visant à diminuer les risques et la récurrence.				X

Exigences clients

Pour être admissible à FlexCare Support, vous devez disposer d'un contrat d'assistance Micro Focus Business Support (Micro Focus Enterprise Standard Support ou contrat Basic) en vigueur.⁵

Conditions générales

Pour toute question relative à la tarification de FlexCare Support, contactez votre représentant Micro Focus. Tous les contrats FlexCare Support sont vendus par pays. FlexCare Support n'est pas disponible pour les nouvelles ventes de licences des produits Micro Focus Autonomy suivants : IDOL, Connected Media, Archiving et eDiscovery.

Micro Focus a besoin d'au moins trois semaines de préavis avant d'assurer la prestation réelle liée à toute demande de service FlexCare Support. Micro Focus se réserve le droit d'augmenter le prix des crédits de cinquante

pour cent (50%) pour tout service convenu par Micro Focus, pendant la période des trois semaines de préavis.

Cette fiche d'informations sur FlexCare Support a pour vocation de souligner les termes et conditions du programme FlexCare Support en complément des termes de votre contrat Business Support. Les termes en majuscules qui y sont utilisés, sauf définition contraire, ont le sens décrit dans les termes du contrat Business Support. Si les termes ou conditions de cette fiche d'informations sur FlexCare Support entrent en conflit avec ceux de votre contrat Business Support, ceux de cette fiche sur FlexCare Support sont prioritaires en ce qui concerne les licences FlexCare Support (sauf mention contraire dans le présent document ou dans le contrat Micro Focus Business Support Micro Focus Enterprise Support).

Les produits plus anciens peuvent offrir une expertise et des bonnes pratiques plus réduites. Les objectifs de temps de réponse figurent dans le contrat Business Support.

FlexCare Support est disponible entre 8h00 et 17h00 les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés et des jours chômés localement en fonction de l'emplacement de votre contrat FlexCare Support. Vous pouvez bénéficier d'un accès à un ensemble de ressources d'assistance prioritaire dans le cadre de FlexCare Support, en fonction des heures de couverture de votre contrat de support logiciel Micro Focus sous-jacent. Si vos logiciels Micro Focus sont couverts par un contrat d'assistance 24h/24 et 7j/7, vous bénéficiez d'un accès 24h/24 et 7j/7 à l'ensemble de ressources d'assistance prioritaire fourni dans le cadre de FlexCare Support.

⁵ Ibid.

Contactez-nous à l'adresse suivante :
www.microfocus.com

Les crédits FlexCare sont fournis annuellement dans le cadre de votre contrat et expirent à la fin de chaque année contractuelle ou au terme de chaque année d'un contrat pluriannuel. Si nécessaire, le remboursement des crédits FlexCare non utilisés dépendra de la législation locale.

Les crédits FlexCare non utilisés ne sont pas remboursés et ne peuvent pas être ajoutés à un autre contrat.

Micro Focus se réserve le droit de facturer, à un taux journalier, tout travail supplémentaire non compris dans la tarification du forfait de services qui pourrait résulter de tâches inattendues dues à la taille et à la complexité de l'environnement.

Les services FlexCare Support peuvent ne pas être disponibles pour tous les produits Micro Focus dans toutes les régions. Chaque commande sera analysée afin de déterminer si Micro Focus peut livrer le service concerné pour les produits spécifiques dans la région souhaitée. Dans le cas contraire, vous en serez informé. Veuillez consulter votre représentant commercial avant toute commande afin de vérifier la disponibilité des produits/services.

FlexCare Support Micro Focus simultané

Dans le cadre de votre accord d'assistance sous-jacent avec Micro Focus, vous êtes autorisé à utiliser la version logicielle actuelle et

la version logicielle migrée en même temps (« Période d'utilisation simultanée de la version logicielle migrée »). Pendant les Périodes d'utilisation simultanée, vous êtes uniquement autorisé à utiliser FlexCare Support Micro Focus pour vos gammes ou centres de produits actuels. Vous pouvez également transférer FlexCare Support vers vos produits logiciels migrés.

Donnez-nous votre avis sur FlexCare Support Micro Focus

Notre rôle est de veiller à ce que vous bénéficiez du niveau d'assistance adapté à votre entreprise. Vous trouverez des liens pour obtenir de plus amples informations ci-dessous, mais vous pouvez également nous contacter. Nous pouvons vous expliquer vos options et les avantages pour votre entreprise que vous réservez FlexCare Support. Veuillez contacter votre représentant en logiciels Micro Focus afin de discuter des tarifs de FlexCare Support.

Contactez votre représentant en logiciels Micro Focus pour en savoir plus.

La communauté d'experts informatiques en logiciels de Micro Focus vous permet de communiquer en réseau, d'apprendre et de participer via des forums, événements, blogs et plus encore.

Pour en savoir plus, visitez le site
www.microfocus.com/flexcare