



Micro Focus FlexCare Credit Menu

Personalizza i servizi FlexCare Support con questi componenti aggiuntivi opzionali



Sommario

Capitolo	Pagina
Introduzione	2
Pacchetti FlexCare Credit su richiesta	4
Pacchetti di assistenza per l'aggiornamento	5
Pacchetti di assistenza per l'installazione	6
Pacchetti di supporto aggiuntivi	7
Micro Focus FlexCare Credits per Consulting Unit dei servizi Software	9
Pacchetti Micro Focus Software Education	9
Pacchetti Software Education per la gestione IT (ITOM e ADM)	9
Pacchetti Education per la gestione e la governance delle informazioni e Big Data IDOL	12
Pacchetti di best practice e workshop tecnici	13
Pacchetti Micro Focus FlexCare Credit prenotati	14
Pacchetti di scalabilità	14
Componente aggiuntivo di estensione per ambienti complessi	15
Pacchetti avanzati	16
Informazioni su Micro Focus	17

Introduzione

In qualunque momento durante il periodo di validità del contratto di assistenza è possibile aggiungere servizi Micro Focus® opzionali utilizzando Micro Focus FlexCare Credits (FlexCare Credits). I FlexCare Credits rappresentano la valuta dedicata ai servizi di assistenza di Micro Focus e offrono un metodo flessibile per ottenere servizi proattivi e reattivi aggiuntivi, garantendoti ciò che serve e quando serve, in qualunque momento per tutta la durata del contratto di assistenza. Per ulteriori informazioni [guarda il nostro breve video qui](#).

Grazie alla combinazione di FlexCare Credits preacquistati e delle opzioni flessibili di questo menu, potrai ampliare su richiesta la tua offerta Micro Focus FlexCare Support oppure aggiungere servizi di assistenza a quelli già presenti.

È possibile acquistare i FlexCare Credits immediatamente oppure in qualunque momento durante il periodo di validità del contratto di supporto software, gestendoli e utilizzandoli tramite il portale di gestione Micro Focus FlexCare Credit. Questo portale assicura un'assistenza reattiva o proattiva personalizzata, come supporto per la distribuzione, formazione sui prodotti, verifica dello stato del sistema e controllo della supportabilità, uso e configurazione delle nuove funzionalità o consulenza per la risoluzione dei problemi.

Il presente documento fornisce ai clienti una guida generale su FlexCare Credits e tratta alcune delle più frequenti domande correlate.

- I FlexCare Credits sono annuali e hanno una data di scadenza.
- La fornitura si interrompe alla fine di ogni anno del contratto di assistenza o alla fine di ogni anno per un contratto pluriennale.
- Ove richiesto, il riscatto dei FlexCare Credits inutilizzati sarà disciplinato dalle leggi locali.
- I FlexCare Credits inutilizzati non saranno rimborsati e non possono essere trasferiti su un altro contratto.
- Il nostro obiettivo è di confermare la ricezione della richiesta iniziale entro 48 ore e di confermare le date di erogazione entro 10 giorni lavorativi.
- Richiediamo un preavviso di almeno tre settimane per soddisfare in modo effettivo ogni richiesta di servizi di supporto. Micro Focus FlexCare Support si riserva il diritto di aumentare il costo dei FlexCare Credits del cinquanta per cento (50%) per i servizi approvati da Micro Focus che ricadono nel periodo di preavviso di tre settimane.
- In alcuni casi può essere necessario estendere l'effettiva data di erogazione oltre le tre settimane.
- Nei prezzi del servizio di supporto sono incluse ragionevoli spese di viaggio per raggiungere la tua sede e tornare, ad eccezione dei casi di utilizzo dei crediti per Consulting Unit dei servizi Software.

- Micro Focus si riserva il diritto di addebitare, a un costo giornaliero, qualsiasi lavoro aggiuntivo, oltre al prezzo del pacchetto di servizi, dovuto alle dimensioni o alla complessità dell'ambiente.
- I FlexCare Credits possono essere utilizzati per qualsiasi prodotto software Micro Focus per il quale il cliente sia in possesso dei prerequisiti di supporto e non sono limitati ai prodotti inclusi nei contratti Micro Focus FlexCare Support.
- I prerequisiti per ciascun servizio di assistenza sono elencati nella sezione Pacchetti di supporto Micro Focus FlexCare Credit riportata di seguito.
- I FlexCare Credits non sono concepiti per l'uso con servizi mirati alla consulenza tramite una Dichiarazione del servizio (Statement of Work, SOW), ma rappresentano invece servizi di supporto studiati per aiutarti a essere più autonomo nella fornitura di servizi quali revisioni, consigli e guide. I FlexCare Credits possono essere utilizzati per ottenere Consulting Unit (CU) dei servizi Software. Vedere descrizione e condizioni di seguito. Non sostituiranno i servizi di consulenza SOW forniti tramite servizi professionali Micro Focus o partner approvati Micro Focus. A titolo di esempio, per le seguenti attività potrebbe essere determinata la necessità di una dichiarazione SOW da parte dei servizi Software anziché l'utilizzo di FlexCare Credits per CU: progettazione dell'architettura, distribuzione, installazione, scripting e configurazione. Quando si richiede l'utilizzo di FlexCare Credits per CU, i servizi Software stabiliranno se l'ambito di lavoro in oggetto rientra nelle attività CU o se è necessaria una dichiarazione SOW e forniranno gli opportuni consigli.

Cambiamento di data o annullamento del servizio FlexCare Credit:

Entrambe le parti possono annullare un servizio Micro Focus FlexCare Credit (Credit Service) concordato, con avviso scritto che deve pervenire con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi rispetto alla data di erogazione del servizio pianificato. Se il cambiamento di data o l'annullamento del servizio da parte del cliente avviene nei 5 giorni lavorativi precedenti la data di erogazione pianificata, sarà applicato un costo pari al 50% del valore di FlexCare Credit. Ad esempio, per un servizio da 4 FlexCare Credits, verrà addebitato un costo di 2 FlexCare Credits.

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

- Il numero effettivo di attività dei componenti nell'ambito di una voce del Credit Menu o delle attività ad hoc può variare in base ai prodotti e alla complessità dell'ambiente.
- Se richiesto, la risorsa FlexCare Support a te assegnata, o il responsabile vendite, ti contatterà in remoto per conoscere meglio il tuo ambiente e creare un preventivo accurato dei costi in base ai tuoi requisiti.

Qualunque servizio disponibile in questo Credit Menu rientra in uno delle due seguenti categorie:

- Incarichi a breve termine con tempistiche di erogazione limitate e concordate (ad esempio 1 giornata in sede)
- Servizi che proseguiranno nel corso dell'anno con un'erogazione coerente e continua (ad esempio supporto linguistico)

Per i FlexCare Credits acquistati dopo il 1° febbraio 2016 ma prima del 1° dicembre 2017, il contratto riporterà le tre voci seguenti:

- 1 Numero totale di FlexCare Credits acquistati
- 2 Indicatore FlexCare Credit su richiesta
- 3 Indicatore FlexCare Credit prenotati

I due indicatori conterranno il numero totale di FlexCare Credits acquistati all'interno di ciascuna categoria, ovvero FlexCare Credits su richiesta o prenotati, destinati a servizi concordati. Il valore dei FlexCare Credits acquistati, su richiesta o prenotati, sarà indicato sul tuo contratto FlexCare Support.

Chi può acquistare i FlexCare Credits?

I FlexCare Credits possono essere acquistati da qualsiasi cliente intestatario di un contratto di supporto software Micro Focus in corso di validità.

Per i FlexCare Credits acquistati dopo il 1° dicembre 2017, il contratto riporterà una voce che indica i FlexCare Credits prenotati.

Quando posso acquistare i FlexCare Credits?

I FlexCare Credits possono essere acquistati in qualunque momento nel corso del periodo di validità del contratto di supporto software Micro Focus. È possibile acquistare i crediti unitamente all'acquisto iniziale della licenza software, durante il periodo di validità del contratto di supporto software o al momento del suo rinnovo.

Come vengono tracciati i FlexCare Credits dopo l'acquisto?

Una volta acquistati, i FlexCare Credits saranno aggiunti al contratto di supporto software per il quale otterrai un SAID (Support Agreement ID) o un nome abbonato. Dopo essere stati aggiunti al contratto di supporto software, è possibile gestire e utilizzare i FlexCare Credits tramite il portale di gestione Micro Focus FlexCare Credit.

- 1 Accedi a Micro Focus Software Support Online (SSO) all'indirizzo softwaresupport.softwaregrp.com/
- 2 Fai clic su "My Software Support Sign In" (Accesso al supporto software personale) nella barra di navigazione superiore oppure, se non possiedi un account, fai clic su "Register for Micro Focus Passport" (Crea Micro Focus Passport)
- 3 Dal menu a discesa "Home" seleziona "My Entitlements" (I miei servizi)
- 4 Immetti il tuo SAID o nome abbonato nel campo "Contract identifier (SAID)" (ID contratto - SAID)
- 5 Fai clic su "Add" (Aggiungi)



Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti FlexCare Credit su richiesta

Micro Focus si riserva il diritto di modificare i pacchetti FlexCare Credit su richiesta e il numero di FlexCare Credits necessari per i servizi elencati di seguito. Contatta il rappresentante commerciale per il supporto Micro Focus di fiducia per conoscere gli eventuali aggiornamenti del programma.

Pacchetti di supporto FlexCare

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support ¹	Supporto in sede di 1 giorno	4
Micro Focus Business Support	Supporto remoto di 1 giorno	2
Micro Focus Business Support	Supporto in sede di 1 giorno (fuori dall'orario di lavoro standard)	8
Micro Focus Business Support	Supporto remoto di 1 giorno (fuori dall'orario di lavoro standard)	4
Micro Focus Business Support	Standby per i week end (2x8 ore, 8x5 orario lavorativo) Esempio: Supporto remoto di 2 giorni con FlexCare Named Account Support Engineer Le risorse Micro Focus rimarranno in standby per fornire supporto nel week end, ad esempio in caso di pianificazione di rollout, aggiornamento o entrata in produzione.	8

¹ Software Enterprise Basic Support (9x5) è stato sospeso dal 1° febbraio 2017.

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti di assistenza per l'aggiornamento

Servizi richiesti come requisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support	Pacchetto di assistenza per l'aggiornamento - Livello 1 Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 2 giorni (in remoto) e FlexCare TAM per 2 giorni (in sede) <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto e raccolta dei dati (a seconda del prodotto e dei requisiti)■ Valutazione dell'ambiente del prodotto■ Assistenza alla pianificazione per l'aggiornamento dell'ambiente	12
Micro Focus Business Support	Pacchetto di assistenza per l'aggiornamento - Livello 2 Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 3 giorni (in remoto) e FlexCare TAM per 3 giorni (in sede) <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto e raccolta dei dati (a seconda del prodotto e dei requisiti)■ Valutazione dell'ambiente del prodotto■ Valutazione e assistenza alla pianificazione per l'aggiornamento dell'ambiente	18
Micro Focus Business Support	Pacchetto di assistenza per l'aggiornamento - Livello 3 Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 3 giorni (in remoto) e FlexCare TAM per 3 giorni (in sede) + FlexCare NASE per 4 settimane <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto e raccolta dei dati (a seconda del prodotto e dei requisiti)■ Valutazione dell'ambiente del prodotto■ Valutazione e assistenza alla pianificazione per l'aggiornamento dell'ambiente■ Valutazione con verifica dello stato del sistema successiva all'aggiornamento	24

- Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia.
- Consigli sulle attività successive all'aggiornamento in sede o in remoto e supporto per le best practice da parte di consulenti esperti.
- Raccomandazioni e consigli tecnici da parte del supporto Micro Focus su come pianificare la fase successiva all'aggiornamento nel modo più efficiente.
- Verifica dello stato del sistema dopo la fase successiva all'aggiornamento per un'operatività stabile con la nuova versione software.
- Sessione di lavoro per la verifica dello stato del sistema e report che ti consentirà di ottenere un'approfondita conoscenza dei problemi da affrontare con il sistema di produzione esistente.
- Un tecnico esperto in loco valuterà la distribuzione in produzione e fornirà raccomandazioni per migliorarla.
- Disponibile tra le 8:00 e le 17:00 ora locale nei giorni lavorativi locali, escludendo le festività nazionali e locali in base alla sede per il contratto di supporto Micro Focus.

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti di assistenza per l'installazione

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support	Pacchetto di assistenza per l'installazione - Livello 1 Copertura: per prodotto Durata: FlexCare NASE per 3 giorni (in sede) e FlexCare NASE per 8 settimane (in remoto) <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto■ 3 giorni consecutivi in sede con un FlexCare NASE che ti guida nel processo di installazione e configurazione■ Argomenti del supporto tecnico relativi alla gestione per la risoluzione dei problemi■ Il FlexCare NASE fornirà assistenza per i problemi di installazione durante i primi 2 mesi	18
Micro Focus Business Support	Pacchetto di assistenza per l'installazione - Livello 2 Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 3 giorni (in sede) e FlexCare TAM per 8 settimane (in remoto) <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto■ 3 giorni consecutivi in sede con un FlexCare TAM tramite sessioni di lavoro per comprendere le necessità e fornire una guida■ Tra gli argomenti di supporto tecnico rientrano, ad esempio, gestione delle patch, workshop e best practice.■ Un FlexCare TAM sarà a disposizione per fornire assistenza e consulenza sull'installazione durante i primi 2 mesi	18
Micro Focus Business Support	Pacchetto di assistenza per l'installazione - Livello 3 Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 3 giorni (in sede), FlexCare NASE e FlexCare TAM per 8 settimane (in remoto) <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto e raccolta dei dati (a seconda del prodotto e dei requisiti)■ 3 giorni consecutivi in sede con un FlexCare TAM■ Gli argomenti del supporto tecnico sono indicati per il Livello 1 e 2	25



- Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia.
- Supporto per l'installazione in sede o da remoto da parte di tecnici esperti (livello 1).
- Raccomandazioni/consulenze tecniche da parte di tecnici esperti del supporto Micro Focus (livello 2 o 3).
- Sessioni di lavoro che ti consentiranno di ottenere una profonda conoscenza per favorire il ROI (livello 2 o 3).
- Consulenza, raccomandazioni e best practice da parte di un tecnico esperto in sede (livello 2 o 3).
- Disponibile tra le 8:00 e le 17:00 ora locale nei giorni lavorativi locali, escludendo le festività nazionali e locali in base alla sede per il contratto di supporto software.

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti di supporto aggiuntivi

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support	<p>Valutazione dello stato e revisione della supportabilità</p> <p>Copertura: per prodotto</p> <p>Durata: FlexCare TAM per un massimo di 3 giorni (in sede) e FlexCare TAM per 2 giorni (in remoto)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia■ Raccolta dei dati e analisi in remoto (a seconda del prodotto e dei requisiti)■ Fino a 3 giorni consecutivi in sede con un FlexCare TAM che sottolineerà i principali rischi per la tua soluzione e la relativa supportabilità■ Identificazione delle principali aree problematiche che possono influenzare la soluzione e la relativa supportabilità	16
Micro Focus Business Support	<p>Servizio di supporto reattivo personalizzato</p> <p>Copertura: per centro/famiglia</p> <p>Durata: blocchi di 2 settimane con un FlexCare NASE (in remoto) - massimo 4 settimane</p> <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia■ Supporto remoto a breve termine (2 settimane) da parte di un FlexCare NASE■ Blocchi di 2 settimane, disponibili tra le 8:00 e le 17:00 ora locale nei giorni lavorativi locali, escludendo le festività nazionali e locali in base alla sede per il contratto di FlexCare Support.	10
Micro Focus Business Support	<p>Assistenza dopo l'aggiornamento</p> <p>Copertura: per centro/famiglia</p> <p>Durata: FlexCare TAM per 3 giorni (in sede) e FlexCare TAM per 6 mesi (in remoto)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia■ Fino a 3 giorni per la verifica dello stato in sede■ Ricorso alle best practice di Micro Focus per ridurre i rischi operativi ed evitare le insidie più comuni■ Gestione dell'offerta di servizi tecnici proattivi■ Aumento delle competenze del tuo team mediante condivisione proattiva delle informazioni■ Gestione dei casi - tramite revisioni mensili dei casi in remoto <p>Non disponibili tramite questo servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Generazione di report KPI (riunione o report QBR/QTR)■ Supporto software Micro Focus prioritario■ Disponibile tra le 8:00 e le 17:00 ora locale nei giorni lavorativi locali, escludendo le festività nazionali e locali in base alla sede per il contratto Micro Focus FlexCare Support	30

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti di supporto aggiuntivi (continua)

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support	Durata del supporto per casi critici SWAT Copertura: per caso/incidente <ul style="list-style-type: none">I singoli casi critici saranno assegnati a un tecnico di livello SWAT dedicato (dopo l'assegnazione verranno applicati tutti i processi di supporto software Micro Focus correnti)Se necessario, sarà indicato un singolo punto di contatto per l'aggiornamento dei casi in lingua locale, ad esempio giapponese madrelinguaDisponibile tra le 8:00 e le 17:00 ora locale nei giorni lavorativi locali, escludendo le festività nazionali e locali in base alla sede per il contratto Micro Focus FlexCare SupportGeneralmente il cliente dovrà già disporre dei FlexCare Credits sull'account, altrimenti dovrà ottenere un ordine di acquisto emesso e registrato che potrebbe rallentare la risoluzione del problema	3
Micro Focus Business Support	Raccolta dei dati/supporto del caso reattivo in sede Copertura: per prodotto Durata: per giorno di presenza in sede richiesto <ul style="list-style-type: none">Potrebbero essere presenti specifiche restrizioni di sicurezza o di accesso che aumentano la complessità di supportare l'ambiente, come la mancanza di accesso remoto.Quando non è possibile raccogliere in remoto i dati per l'analisi del problema richiesti dal supporto Micro Focus, ad esempio in caso di errori del processo di tracciatura, può essere richiesta la visita in sede di un esperto per assisterti nella raccolta e nell'analisi dei dati in loco.Laddove richiesto, tale visita può essere organizzata tramite l'acquisto di giornate di assistenza in sede con i FlexCare Credits.	4
Micro Focus Business Support	Revisione dell'applicazione di patch e della manutenzione Copertura: per prodotto Durata: 1 giorno in sede e 1 giorno in remoto <ul style="list-style-type: none">Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia.Raccolta dei dati e analisi in remoto (a seconda del prodotto e dei requisiti).1 giorno in sede contribuisce ad accelerare le best practice su applicazione delle patch e manutenzione.Le sessioni di lavoro contribuiscono ad accelerare le best practice su applicazione delle patch e manutenzione.	6
Micro Focus Business Support	Revisione approfondita in remoto delle patch o dei problemi noti per una specifica versione di prodotto software Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 2 giorni (in remoto) Esempio: se stai pianificando di implementare un aggiornamento tramite una patch importante di un'applicazione critica e hai l'esigenza di conoscere l'impatto potenziale dell'implementazione di tale versione di patch. <ul style="list-style-type: none">1 giorno in remoto - riunione iniziale, raccolta e analisi dei dati.Include l'analisi dei problemi noti dal rilascio della specifica versione di patch.	4

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Micro Focus FlexCare Credits per Consulting Unit dei servizi Software

Dal 1° febbraio 2018, i FlexCare Credits su richiesta possono essere utilizzati per ottenere Consulting Unit (CU) dei servizi Software. Le CU Micro Focus rappresentano un modo semplice per acquistare servizi di consulenza forniti dai servizi Software Micro Focus.

I clienti possono utilizzare le CU per servizi che spaziano dalla pianificazione o progettazione concettuale e implementazione di soluzioni innovative, fino all'analisi del proprio ambiente tecnologico e consulenze simili da parte di esperti disponibili nella gamma di servizi software di Micro Focus. Tali servizi includono attività che esulano dall'ambito dei servizi di supporto e non richiedono una dichiarazione SOW.

Per condizioni e maggiori dettagli, consultare la scheda tecnica: [Micro Focus Consulting Unit per FlexCare](#)

Eccezioni alle condizioni standard delle Consulting Unit Software:

- La data di scadenza di CU e FlexCare Credits corrisponderà alla data di scadenza corrente dei FlexCare Credits.
- Disponibili per ADM, ITOM, Big Data e software IM&G
- I servizi saranno erogati solo da consulenti Micro Focus di livello 4 che
 - vantano generalmente più di 11 anni di esperienza in ambito tecnico
 - possiedono le competenze di merito richieste per risolvere complesse problematiche tecniche associate ad esempio alla verifica e all'implementazione di soluzioni di progettazione dettagliate

Contatta il tuo rappresentante di software Micro Focus di fiducia per stabilire la quantità di FlexCare Credit necessaria per questi servizi o disponibile nei paesi coperti dai servizi di consulenza Micro Focus.

Pacchetti Micro Focus Software Education

I FlexCare Credits possono essere usati per i servizi Micro Focus Software Education. I pacchetti Software Education disponibili tramite l'impiego di FlexCare Credits sono elencati di seguito. Micro Focus Business Support è un prerequisito per utilizzare i FlexCare Credits per i servizi Software Education. Contatta il tuo rappresentante di software Micro Focus di fiducia per stabilire la quantità di FlexCare Credit necessaria per questi servizi oppure contatta il [team Micro Focus FlexCare Credit](#) per qualsiasi altra domanda.

Pacchetti Software Education per la gestione IT (ITOM e ADM)

La quantità di FlexCare Credits richiesta per le opzioni Software Education sarà indicata su richiesta dal tuo rappresentante commerciale o account manager Micro Focus.

Tabella 1. Pacchetti Software Education

ID corso	Descrizione corso	Durata corso (giorni)	eLearning per 1 utente per 12 mesi	Corso di formazione pubblico per 1 utente	Corso di formazione privato in sede per un massimo di 12 studenti	Corso di formazione pubblico per 1 utente più eLearning per 12 mesi	Corso di formazione privato in sede più eLearning per un massimo di 12 studenti per 12 mesi
AGM100	Agile Manager	1	●				
ALMOCT01SPA	ALM Octane	1	●				
ALMOCT110	ALM Octane Fundamentals	3		●	●		
ALM120	Application Lifecycle Management	5	●	●	●	●	●
ALM350	Application Lifecycle Management Adv	4	●	●	●	●	●
AM350	Asset Manager Tailoring	5			●		
AM120	Asset Manager	5	●	●	●	●	●

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Tabella 1. Pacchetti Software Education (continua)

ID corso	Descrizione corso	Durata corso (giorni)	eLearning per 1 utente per 12 mesi	Corso di formazione pubblico per 1 utente	Corso di formazione privato in sede per un massimo di 12 studenti	Corso di formazione pubblico per 1 utente più eLearning per 12 mesi	Corso di formazione privato in sede più eLearning per un massimo di 12 studenti per 12 mesi
AM330	Asset Manager Modules	5	●	●	●	●	●
APM01SPA	Application Performance Management	1	●				
APM120	Application Performance Management 9.x Essentials	5	●	●	●	●	●
ART100	ART Author and Administrator Training	3			●		
BSM220	Business Services Management Advanced	5	●	●	●	●	●
CDR220	Mastering CODAR	3			●		
CMS350	Configuration Management System	5	●	●	●	●	●
CSA01SPA	Cloud Server Automation 4.6 (Digital Learning)	1	●				
CSA120	Cloud Services Automation	4	●	●	●	●	●
DMA350	Database and Middleware Automation	5			●		
EM220	Cloud Assessment and Transformation Using Enterprise Maps 3.x	4			●		
FTY01SPA	Fortify Foundations - Application Security (Digital Learning)	1	●				
FT01SPA	FT01SPA - Functional Testing Solutions	1	●				
LNFT120	LeanFT Essentials	2			●		
LR120	LoadRunner	5	●	●	●	●	●
MC01SP	Mobile Center	2	●				
NA120	Network Automation	4	●	●	●	●	●
NA350	Network Automation Advanced	4			●		
NNMI120	Network Node Manager i	5	●	●	●	●	●
NNMI200	Network Node Manager i	3			●		
OBR120	Operations Bridge Reporter Essentials	4			●		
OMI01SPA	Operations Management i 10.1 (Digital Learning)	1	●				
OMI120	Operations Manager i	5	●	●	●	●	●
OMI200	Operations Manager i Advanced	5	●	●	●	●	●
OMU120	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMU350	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMW120	Operations Manager Windows	5	●			●	●
OO02SPA	Operations Orchestration 10.7 (Digital Learning)	1	●				
OO220	Operations Orchestration	4	●	●	●	●	●
OO320	Operations Orchestration Advance Authoring	3		●	●		

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Tabella 1. Pacchetti Software Education (continua)

ID corso	Descrizione corso	Durata corso (giorni)	eLearning per 1 utente per 12 mesi	Corso di formazione pubblico per 1 utente	Corso di formazione privato in sede per un massimo di 12 studenti	Corso di formazione pubblico per 1 utente più eLearning per 12 mesi	Corso di formazione privato in sede più eLearning per un massimo di 12 studenti per 12 mesi
OO420	Operations Orchestration Administration	2			●		
OPSA125	Operations Analytics Workshop	4		●	●		
PC120	Performance Center	5	●	●	●	●	●
PD370	Using and Configuring Process Designer	3		●	●		
PPM03SPA	What's New in PPM 9.4: Program Management (Digital Learning)	1	●				
PPM120	Project and Portfolio Management	4	●	●	●	●	●
PPM350	Project and Portfolio Management Adv.	4	●	●	●	●	●
QC01IT	Quality Center	5	●				
SA120	Server Automation	5	●	●	●	●	●
SAW01IT	Service Anywhere	5	●				
SM03SPDA	Service Manager Delta - Digital Learning	1	●				
SM110	Service Manager Users	5	●	●	●	●	●
SM150	Service Manager Technical Configuration	5	●	●	●	●	●
SM320	Service Manager Administrators	5	●	●	●	●	●
SM350	Service Manager Advanced	5	●		●	●	●
SOM220	Managing Storage Operations Manager	4			●		
SRL120	StormRunner Load 2.x Essentials	2		●	●		
SS120	SiteScope	5	●		●	●	●
UCMDB01SPA	Universal CMDB 10.3 Browser (Digital Learning)	1	●				
UCMDB120	Universal Configuration Management Database	5	●	●	●	●	●
UD120	Universal Discovery	5	●		●	●	●
UFT120	Unified Functional testing	5	●	●	●		
UFT350	Unified Functional Testing Advanced	2		●	●		
WBI02SPA	WebInspect Foundations (Digital Learning)	1	●				

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti Education per la gestione e la governance delle informazioni e Big Data IDOL

Il numero di FlexCare Credits richiesto per le opzioni Software Education sarà indicato su richiesta dal tuo rappresentante commerciale o account manager Micro Focus.

Tabella 2. Pacchetti Education per la gestione e la governance delle informazioni e Big Data IDOL

ID corso	Descrizione corso	Durata corso (giorni)	eLearning per 1 utente per 12 mesi	Corso di formazione pubblico per 1 utente	Corso di formazione privato in sede per un massimo di 12 studenti	Corso di formazione pubblico per 1 utente più eLearning per 12 mesi	Corso di formazione privato in sede più eLearning per un massimo di 12 studenti per 12 mesi
CM01IT	Content Manager 9.1 Interactive Training by ART	1	●				
CM02SPA	Introduction to Content Manager 9.1 (Digital Learning)	1	●				
CM200	Content Manager Administration Essentials	3			●		
CM110	Content Manager Advanced User Training	1		●	●		
CM300	Content Manager Installation Essentials	2			●		
CP200	Control Point Administration Essentials	2			●		
CP300	Control Point Installation Essentials	1			●		
DP01SPA	Data Protector (Digital Learning)						
DP200	Data Protector Advanced Integration	4			●		
DP120	Data Protector Essentials	4		●	●	●	●
IDOL120	IDOL Essentials	4			●		



Per ulteriori informazioni sui servizi Software Education visita i seguenti siti Web:

- [Sito Web di registrazione per i corsi pubblici \(LMS\) – ITOM e ADM](#)
- [Sito Web di registrazione per i corsi pubblici \(LMS\) - Digital Learning](#)
- [Sito Web di registrazione per i corsi pubblici \(LMS\) - Big Data e IM&G](#)

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti di best practice e workshop tecnici

I nostri migliori tecnici del supporto software mettono a disposizione degli utenti più esperti all'interno della tua organizzazione workshop, condivisione di best practice e analisi approfondita in aree specifiche relative ai prodotti. L'accesso a competenze di merito sugli argomenti, offerte direttamente dai nostri specialisti del supporto dei prodotti, non solo aiuterà gli utenti operativi e amministrativi chiave a migliorare le proprie capacità tecniche, ma consentirà loro di utilizzare le conoscenze acquisite per assistere altri utenti all'interno della tua organizzazione, favorendo l'adozione delle soluzioni e riducendo il time-to-value.

Tabella 3. Pacchetti di best practice e workshop tecnici

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support	Revisione della pianificazione per distribuzione e supporto Copertura: per prodotto Durata: FlexCare TAM per 2 giorni (in sede) e FlexCare TAM per 2 giorni (in remoto) <ul style="list-style-type: none">▪ Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia▪ Raccolta dei dati e analisi in remoto (a seconda del prodotto e dei requisiti)▪ Presentazione della roadmap in remoto effettuata dal responsabile del programma di prodotto▪ 2 giorni consecutivi in sede con un FlexCare TAM che si occupa della revisione di best practice personalizzate e sessioni di domande e risposte live▪ Il servizio potrebbe essere utilizzato nei casi in cui non è disponibile un FlexCare TAM per prodotti fondamentali ma il cliente cerca assistenza ad hoc	12
Micro Focus Business Support	Workshop sulla configurazione e l'impiego delle nuove funzionalità Copertura: per prodotto Durata: Fino a 2 giorni in sede e 2 giorno in remoto <ul style="list-style-type: none">▪ Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia▪ Raccolta dei dati e analisi in remoto (a seconda del prodotto e dei requisiti)▪ Fino a 2 giorni consecutivi in sede con un esperto tecnico Micro Focus che farà da mentore al tuo team di supporto▪ per quanto riguarda le funzionalità dei nuovi prodotti e le considerazioni aggiuntive sulla configurazione	12
Micro Focus Business Support	Workshop per la risoluzione dei problemi (per prodotto) Copertura: per prodotto Durata: 3 giorni in sede e 2 giorni in remoto <ul style="list-style-type: none">▪ Riunione iniziale in remoto - presentazioni, accordo sulle tempistiche e analisi di ambiente e strategia▪ Raccolta dei dati e analisi in remoto (a seconda del prodotto e dei requisiti)▪ Fino a 3 giorni consecutivi in sede con un esperto tecnico Micro Focus che farà da mentore al tuo team di supporto nello sviluppo di best practice di risoluzione dei problemi	14

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti Micro Focus FlexCare Credit prenotati

Micro Focus si riserva il diritto di modificare i pacchetti Micro Focus FlexCare Credit prenotati e il numero di crediti necessari per i pacchetti elencati di seguito. Contatta il team commerciale per il supporto Micro Focus di fiducia per conoscere gli eventuali aggiornamenti del programma.

Pacchetti di scalabilità

Servizi richiesti come prerequisito

Servizi erogati

N. di crediti

FlexCare NASE,
TAM, ESM e AGSM

Supporto multi regione Micro Focus FlexCare

60

Copertura: istanza/distribuzione singola

Durata: per anno di contratto (FlexCare NASE, FlexCare TAM e FlexCare ESM)

- Questa opzione offre l'accesso alle competenze di Micro Focus FlexCare Support (FlexCare NASE, TAM, ESM e AGSM) e a determinate risorse in varie regioni.
- Funzioni fondamentali di Micro Focus FlexCare Support (generazione di report, gestione degli incidenti, ecc.) sono fornite dalla regione del contratto principale.
- Offre l'accesso a risorse Micro Focus FlexCare (NASE, TAM, ESM e AGSM) in regioni remote. Questa opzione non prevede giorni di servizio in sede aggiuntivi.
- Prezzo stabilito per centro di prodotto/pilastro, per risorsa, per regione.

FlexCare NASE,
TAM, ESM e AGSM

Multi-business unit (BU)/ambiente Micro Focus FlexCare

30

Copertura: istanza/distribuzione singola

Durata: per anno di contratto

- Questa opzione supporta la gestione di vari ambienti e implementazioni di un centro di produzione, tra varie business unit o team di supporto nella stessa regione.
- Fornisce l'accesso alle risorse Micro Focus FlexCare Support (FlexCare NASE e FlexCare TAM) per varie business unit dell'organizzazione.
- Le funzioni principali di Micro Focus FlexCare Support (generazione di report, gestione degli incidenti e così via) sono personalizzate per ogni business unit aggiuntiva e fornite in remoto.
- Nota: questa opzione non prevede giornate di servizio in sede o visite aggiuntive. Se sono necessarie visite in sede supplementari, è possibile acquistarle utilizzando altri FlexCare Credits.
- Prezzo stabilito per centro di prodotto/pilastro, per risorsa, per business unit/ambiente di implementazione.
- Le business unit aggiuntive possono essere in paesi diversi, ma si devono trovare nella stessa regione.

I pacchetti di scalabilità sono disponibili per tutte le offerte Micro Focus FlexCare Support (FlexCare NASE, TAM, ESM e AGSM).

In questo pacchetto non sono inclusi FlexCare Credits o visite in sede supplementari; è possibile acquistare ulteriori attività in sede utilizzando altri crediti.

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

FlexCare NASE, FlexCare TAM	<p>Servizio di assistenza complesso Micro Focus FlexCare Support - Centri di prodotto multipli coperti senza un FlexCare ESM</p> <p>per anno di contratto (FlexCare NASE, FlexCare TAM)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ In ambienti complessi, con varie combinazioni FlexCare TAM o FlexCare NASE, viene solitamente venduto il supporto di un FlexCare ESM per coordinare le risorse e garantire l'erogazione dei servizi FlexCare Support.▪ Laddove non è previsto o non è richiesto un FlexCare ESM, viene incaricato un FlexCare TAM (o FlexCare NASE) senior per l'esecuzione delle attività di coordinamento aggiuntive richieste per la gestione delle risorse FlexCare Support a nome del cliente, ad esempio il consolidamento del report trimestrale e la gestione delle riunioni.▪ Questa opzione copre la fornitura delle funzioni di coordinamento e viene addebitata.	
	Team complessi, opzione 1: due centri di prodotto con risorse Micro Focus FlexCare Support	2
	Team complessi, opzione 2: fino a quattro centri di prodotto con risorse Micro Focus FlexCare Support	4
	Team complessi, opzione 3: cinque o più centri di prodotto con risorse Micro Focus FlexCare Support	8

Componente aggiuntivo di estensione per ambienti complessi

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
Micro Focus Business Support	<p>Nuova opzione: CEE (Large/Complex Environment Extension, estensione per ambienti grandi/complessi)</p> <p>Durata: per anno di contratto</p> <p>Con ambienti grandi e/o complessi, è necessario considerare il lavoro aggiuntivo che può essere richiesto alle risorse Micro Focus FlexCare Support per gestire questi ambienti. Laddove tali esigenze non possono essere coperte dalle opzioni o dai pacchetti Micro Focus FlexCare Support esistenti, è possibile avviare con la vendita di Complex Environment Extension (CEE).</p> <p>Esempi:</p> <p>Oltre 10.000 agenti di operazioni o altre "grandi" installazioni. Numerose istanze di server per la gestione delle applicazioni aggiuntive.</p> <p>Per calcolare la complessità e le dimensioni dell'ambiente, i responsabili vendite consulteranno una risorsa FlexCare Support esperta nel relativo centro di prodotto.</p>	14
	Team complessi, opzione 1: due centri di prodotto con risorse Micro Focus FlexCare Support	

Micro Focus FlexCare Credits

Menu dei servizi

Pacchetti avanzati

Servizi richiesti come prerequisito	Servizi erogati	N. di crediti
FlexCare NASE, FlexCare TAM, FlexCare ESM o FlexCare AGSM	Supporto in lingua locale Copertura servizio: per centro di prodotto/pilastro Durata: per anno di contratto Gli strumenti di supporto sono generalmente basati sulla lingua inglese. Questa opzione offre la possibilità di collaborare con un FlexCare NASE, TAM, ESM o AGSM che parla la tua lingua locale. La lingua locale è definita in base al paese da cui viene inserito l'ordine di supporto e dipende dalla disponibilità delle risorse.	20
FlexCare NASE	Servizio con tempo di risposta critico migliorato al momento del primo contatto tecnico Copertura: per centro di prodotto Durata: per anno di contratto Fornisce un livello più rapido di risposta per i casi con impatto di livello uno (1). SLO: trenta (30) minuti.	10
FlexCare TAM o FlexCare ESM	Servizio di dashboard per il trend dei KPI in remoto Copertura servizio: per centro di prodotto/pilastro Durata: in remoto secondo necessità (minimo trimestrale/massimo mensile) <ul style="list-style-type: none">Viene fornito un dashboard di KPI per tracciare e monitorare gli eventi correlati al supporto attivati dai tuoi indicatori di prestazioni chiave (KPI).Collaboreremo con te per creare piani realizzabili mirati a migliorare operazioni e servizi.Fornito in remoto secondo necessità (minimo trimestrale/massimo mensile)	8

Per maggiori informazioni, consulta il sito

www.microfocus.com/flexcaresupport

Informazioni su Micro Focus

Micro Focus è un'azienda globale produttrice di software, con un'esperienza quarantennale nella fornitura di soluzioni software e assistenza alle aziende, per un'innovazione rapida e con meno rischi. Grazie a comprovate competenze maturate nei settori del software e della sicurezza, aiutiamo i nostri clienti a sfruttare le nuove tecnologie, ottimizzando il valore degli investimenti in infrastrutture informatiche e applicazioni aziendali critiche. Le aziende possono così creare, utilizzare e proteggere i sistemi IT che mettono in contatto la logica di business e le applicazioni esistenti con le tecnologie emergenti, costruendo un ponte tra passato e futuro per rispondere alle esigenze sempre più complesse del settore.

Per ulteriori informazioni su Micro Focus, [guarda questo video](#)

Informazioni sui marchi Micro Focus

MICRO FOCUS e il logo Micro Focus, tra gli altri, sono marchi o marchi registrati di Micro Focus (IP) Limited o delle relative consociate nel Regno Unito, negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono proprietà dei rispettivi proprietari.

Informazioni sull'azienda

Nome dell'azienda: Micro Focus International plc

Luogo di registrazione: Inghilterra e Galles

Numero di registrazione: 5134647

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





Micro Focus
Sede centrale nel Regno Unito
Regno Unito
+44 (0) 1635 565200

Sede centrale negli Stati Uniti
Rockville, Maryland
301 838 5000
877 772 4450

Ulteriori recapiti e sedi:
www.microfocus.com

Il presente documento illustra la copertura del supporto per prodotti software precedentemente offerta dalla business unit software di Hewlett Packard Enterprise Company e ora garantita da Micro Focus International plc; sostituisce la pubblicazione 4AA6-3365ITE, agosto 2017, rev. 3.

© 2017 Micro Focus. Tutti i diritti riservati. Micro Focus e il logo Micro Focus, tra gli altri, sono marchi o marchi registrati di Micro Focus o delle relative consociate o affiliate nel Regno Unito, negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono proprietà dei rispettivi proprietari.

4AA6-3365, IT, lug 2018, Rev.0701