

Supporto Micro Focus Flexible Care (Supporto FlexCare)

Ottimizzate le vostre soluzioni software Micro Focus® e l'infrastruttura IT. I moderni ambienti IT sono caratterizzati dalla complessità e dal fattore tempo. Il Supporto Micro Focus Flexible Care (Supporto FlexCare) è il nostro portafoglio avanzato di servizi di assistenza flessibili fornito dal nostro team di supporto software Micro Focus.

Panoramica

Il Supporto FlexCare vi consente di usufruire di un'assistenza avanzata ove necessaria, ottimizzando l'uso delle soluzioni e dei prodotti software Micro Focus. I nostri esperti di

software collaborano in modo continuato con voi e i vostri team per migliorare l'operatività, incrementare le performance, raggiungere gli obiettivi di servizio verso i vostri clienti e aumentare il ritorno sugli investimenti.

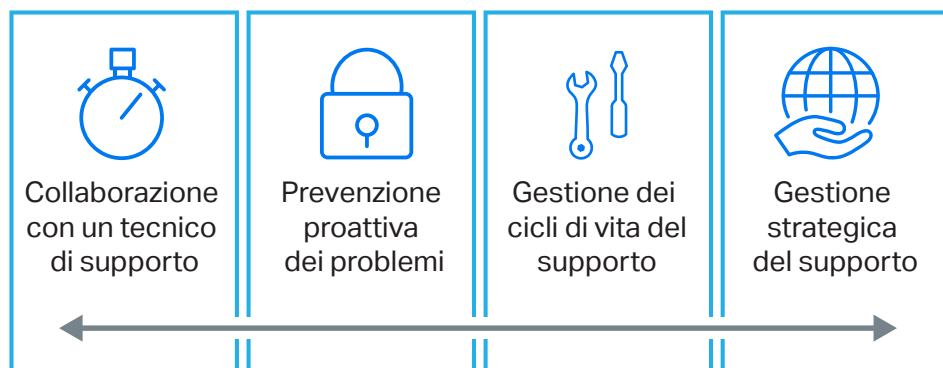


Figura 1. Modello FlexCare

Potenziate la vostra azienda grazie al Supporto FlexCare

- Sfruttate le best practice e la competenza tecnica di Micro Focus
- Semplificate l'esperienza complessiva di supporto con un unico referente per tutte le interazioni con il supporto software Micro Focus
- Assicuratevi tempi di risposta più rapidi grazie a obiettivi per tempi di risposta più brevi
- Riducete il rischio di interruzione del servizio attraverso supporto e pianificazione proattivi, personalizzati in base alle vostre esigenze.
- Ottimizzate l'impiego del personale, concentrando le vostre risorse sull'innovazione anziché sulla manutenzione quotidiana
- Integrate il vostro team di supporto con i tecnici del supporto software Micro Focus on-demand
- Approfittate della disponibilità di servizi di supporto flessibili e convenienti tramite il menu crediti FlexCare
- Acquistate in anticipo i crediti Micro Focus FlexCare in base alla vostra programmazione di bilancio e utilizzateli per ottenere servizi tecnici quando necessario

Implementazione del servizio

Collaborazione con un tecnico di supporto designato per il cliente (NASE - Named Account Support Engineer) di Micro Focus FlexCare

I tecnici NASE FlexCare incrementano il livello di supporto ricevuto da Micro Focus. Micro Focus designerà un tecnico specifico per ogni famiglia di prodotti del Supporto FlexCare coperta dal contratto di assistenza FlexCare durante gli orari del Supporto FlexCare. Il tecnico esaminerà il vostro ambiente e si occuperà delle richieste di assistenza in maniera più efficiente e funzionale.

In caso di incidenti tecnici, godrete di un supporto prioritario 24x7¹ e della pronta disponibilità degli esperti del supporto Micro Focus per risolvere i problemi. Al di fuori dell'orario di lavoro dei tecnici NASE FlexCare, gli incidenti saranno assegnati prioritariamente a un gruppo di tecnici di supporto specializzati¹.

Principali mansioni e responsabilità principali dei tecnici NASE FlexCare:

COPERTURA

- Attenzione incentrata sulla famiglia di prodotti
- Gestione dei problemi
- Studio del vostro ambiente specifico da parte di un tecnico designato
- Il tecnico designato si occuperà della risoluzione dei problemi
- Gestione prioritaria e avanzata delle richieste di supporto al di fuori dell'orario lavorativo¹
- Possibilità di occuparsi delle richieste di supporto in modo più efficiente ed efficace
- Eccellenti funzionalità di risoluzione dei problemi con la contemporanea gestione delle esigenze dei clienti in un periodo estremamente critico.
- Ampie competenze tecniche sulle varie famiglie di prodotti.

Prevenzione proattiva dei problemi con un responsabile tecnico (TAM - Technical Account Manager) di Micro Focus FlexCare

Il compito dei TAM FlexCare va ben oltre il supporto e la gestione dei prodotti Micro Focus.

Il TAM FlexCare collaborerà con voi per ottenere un valore aggiunto da ogni famiglia di prodotti del Supporto FlexCare coperta dal contratto di assistenza FlexCare. In qualità di consulente tecnico, il TAM FlexCare gestirà preventivamente i problemi tecnici coperti dal Supporto FlexCare, per risolvere i problemi più rapidamente.

Agli incidenti tecnici sarà assegnato il supporto prioritario 24x7¹, per cui avrete prontamente a disposizione gli esperti del supporto Micro Focus per risolvere i problemi.

Grazie alla conoscenza approfondita dei prodotti e alle capacità dei TAM FlexCare, potrete sfruttare pienamente le soluzioni Micro Focus.

Principali mansioni e responsabilità dei TAM FlexCare:

COPERTURA

- Attenzione incentrata sulla famiglia di prodotti

GESTIONE DEI PROBLEMI

- 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
- Gestione dei problemi irrisolti tramite la fornitura di consulenza tecnica o assistenza fino al momento della risoluzione.
- Supporto per l'aumento delle competenze del vostro team attraverso sessioni di condivisione delle informazioni
- Gestione prioritaria e avanzata 24x7¹ dei casi di supporto.

GESTIONE DEGLI ACCOUNT

- Condivisione di piani d'azione prescrittivi per incrementare il ritorno sugli investimenti e semplificare la pianificazione di aggiornamenti e migrazioni
- Preparazione di statistiche trimestrali di supporto e analisi degli indicatori chiave delle performance (KPI)
- Referente principale per domande tecniche

- Gestione proattiva dei progressi e rapporti sull'avanzamento rispetto alla pianificazione
- Offerta di servizi tecnici proattivi in linea con i vostri fattori critici di successo

Gestione avanzata dei cicli di vita del supporto con un responsabile dei servizi aziendali (ESM - Enterprise Services Manager) FlexCare di Micro Focus

L'ESM FlexCare fornirà assistenza a voi e al vostro team in relazione agli aspetti non tecnici della vostra partnership di supporto con Micro Focus. L'ESM FlexCare, inoltre, farà in modo che i termini contrattuali riflettano le vostre esigenze attuali e rappresenterà i vostri interessi con il team di supporto software Micro Focus per le soluzioni e i prodotti software Micro Focus coperti dal contratto di assistenza FlexCare.

L'ESM FlexCare, infine, saprà tutelarvi e offrirvi un livello costante di servizi sfruttando il supporto di risorse locali e globali. Preparerà rapporti trimestrali dettagliati, analizzerà le tendenze dei KPI del supporto e formulerà adeguati consigli personalizzati.

Principali mansioni e responsabilità degli ESM FlexCare:

COPERTURA

- Particolare attenzione a livello di soluzione per i prodotti

GESTIONE DEI PROBLEMI

- Gestione e soluzione dei problemi non risolti
- Gestione prioritaria e avanzata 24x7 dei casi di supporto¹

GESTIONE DEGLI ACCOUNT

- Agevolazione di incontri con i team di ricerca e sviluppo e di gestione del prodotto
- Supervisione per ottimizzare la stabilità/ disponibilità di tutti i prodotti Micro Focus
- Ruolo di portavoce e consulente di fiducia in materia di servizi

¹ Se il contratto di assistenza stipulato con Micro Focus include la disponibilità 24x7 del personale di supporto Micro Focus

- Comprensione delle vostre esigenze in termini di pianificazione strategica della crescita e risultati aziendali
- Gestione delle attività di escalation e comunicazione, semplificazione del trasferimento di piani d'azione tecnici tra voi e Micro Focus
- Garanzia di offerta delle attività previste dal contratto
- Esecuzione di analisi statistiche trimestrali
- Coordinamento dell'accesso agli esperti dei prodotti Micro Focus
- Consulenza operativa

GESTIONE DELLE RISORSE

Leadership fornita tramite la gestione e il coordinamento del team di supporto software per soluzioni e prodotti Micro Focus coperti dal contratto di assistenza FlexCare.

Gestione strategica del supporto con un responsabile generale dell'assistenza (AGSM - Account General Support Manager) FlexCare di Micro Focus

All'interno dell'organizzazione del supporto Micro Focus, sarete tutelati dall'AGSM, che adatterà il più possibile il supporto ai vostri requisiti aziendali ottimizzandone costantemente il livello per tutti i prodotti software Micro Focus coperti dal contratto di assistenza FlexCare.

In caso di incidenti tecnici, godrete di un supporto prioritario 24x7² e della pronta disponibilità degli esperti Micro Focus per risolvere i problemi.

L'AGSM FlexCare sarà a vostra disposizione per varie attività, ad esempio escalation, revisioni aziendali trimestrali in loco e da remoto, organizzazione di riunioni finalizzate all'analisi delle tendenze, pianificazioni del supporto, nonché per fornire linee guida strategiche, consigli e rapporti. L'AGSM FlexCare fornisce indicazioni e migliora la coerenza con il coordinamento di altri team software Micro Focus.

Principali mansioni e responsabilità degli AGSM FlexCare:

COPERTURA

- Copertura di tutti i prodotti Micro Focus previsti dal contratto di assistenza Micro Focus FlexCare.

GESTIONE DEI PROBLEMI

- Gestione e soluzione dei problemi non risolti
- Gestione prioritaria e avanzata 24x7² dei casi di supporto

GESTIONE DEGLI ACCOUNT

- Agevolazione di incontri con i team di ricerca e sviluppo e di gestione del prodotto
- Monitoraggio strategico della stabilità e della disponibilità di tutti i prodotti software Micro Focus
- Ruolo di portavoce e consulente di fiducia in materia di servizi strategici
- Comprensione dei vostri obiettivi strategici, dei risultati aziendali desiderati e del livello adeguato di supporto necessario a raggiungerli
- Gestione delle attività di escalation e comunicazione, semplificazione del trasferimento di piani d'azione tecnici tra voi e Micro Focus
- Gestione dei parametri operativi e dei KPI

GESTIONE DELLE RISORSE

- Gestione e coordinamento di tutte le risorse assegnate in base al contratto di assistenza FlexCare

Supporto FlexCare per suite di software Micro Focus (FlexCare for Suites)

FlexCare for Suites aumenta il livello di supporto reattivo necessario per le suite di software Micro Focus, un portfolio integrato di soluzioni software Micro Focus. Se i tempi di risoluzione dei problemi sono prioritari per la

vostra azienda, questo è il servizio di supporto più adatto alle vostre esigenze.

Gli incidenti tecnici godranno di un supporto prioritario e della pronta disponibilità degli esperti Micro Focus per risolvere i problemi. Gli incidenti saranno gestiti ed elaborati da un team dedicato che identificherà il problema nella suite di software Micro Focus, indirizzandolo prioritariamente al team di assistenza avanzata più adatto per risolverlo rapidamente.

COPERTURA

- Supporto per tutti i prodotti contenuti nella suite di software Micro Focus

GESTIONE DEI PROBLEMI

- Team dedicato che identificherà il problema nella suite di software Micro Focus
- Indirizzamento prioritario al team di supporto avanzato appropriato per una risoluzione più rapida
- Gestione avanzata delle richieste di supporto al di fuori dell'orario lavorativo (in base al contratto di assistenza Micro Focus Business)
- Possibilità per il tecnico di supporto avanzato di occuparsi delle richieste di supporto per la suite in modo più efficiente ed efficace

Adattamento del supporto FlexCare o del supporto Micro Focus Business in base ai crediti FlexCare

È disponibile una serie di servizi aggiuntivi opzionali che è possibile richiedere in qualunque momento, per tutta la durata del contratto di assistenza, sfruttando i crediti FlexCare preacquistati e un menu di servizi aggiuntivi flessibili. I crediti FlexCare possono essere utilizzati per ampliare on-demand i servizi principali FlexCare o i servizi di supporto in essere.

² Se il contratto di assistenza stipulato con Micro Focus include la disponibilità 24x7 del personale di supporto Micro Focus

Pianificazione e distribuzione del servizio

Pacchetti di supporto FlexCare: riepilogo dei prodotti di base

Opzioni FlexCare	NASE FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Servizi reattivi				
Accesso diretto a un tecnico NASE FlexCare	X			
Supporto prioritario 24x7 ³	X	X	X	X
Primo contatto tecnico (FTC) avanzato	X	X	X	X
Analisi remota degli incidenti		X		
Gestione delle richieste di supporto tecnico	X	X	X	X
Servizi proattivi				
Consulente tecnico proattivo		X		
Gestione del profilo operativo		X		
Analisi tecniche in sede e remote		X		
Coordinamento dell'escalation tecnica		X		
Gestione di patch e problemi critici		X	X	X
Partner aziendale				
Gestione delle richieste di supporto			X	X
Ambasciatore del supporto			X	
Analisi del supporto aziendale in sede e remote			X	
Coordinamento dell'escalation aziendale			X	
Gestione dell'escalation aziendale migliorata			X	X
Partner strategico				
Agevolazione generale di altre risorse software Micro Focus allineate (supporto, gestione prodotti e ricerca e sviluppo)				X
Consulente strategico				X
Revisioni strategiche in sede				X
Copertura del servizio				
Acquistato in base alla famiglia di prodotti software Micro Focus ³	X	X		
Acquistato in base alla soluzione di prodotti software Micro Focus ⁴			X	
Tutte le soluzioni di prodotti coperte da Micro Focus FlexCare				X

³ Se il contratto di assistenza con Micro Focus offre la disponibilità 24x7 del personale di supporto Micro Focus.

⁴ Le nuove sottoscrizioni dei contratti di assistenza Micro Focus Enterprise Standard e Basic sono state sospese il 15 gennaio 2018. Tuttavia, tutti i contratti Enterprise Standard e Basic in vigore sono validi fino alla relativa data di scadenza.

I crediti FlexCare costituiscono una valuta da spendere per i servizi di supporto, per cui rappresentano un sistema flessibile per ottenere ulteriori servizi di supporto proattivi e reattivi e formazione software. I crediti FlexCare possono essere acquistati in qualunque momento per tutto il periodo di validità del contratto di assistenza software. I servizi vengono poi richiesti tramite il portale del menu crediti FlexCare (per ulteriori informazioni, potete vedere Supporto Micro Focus FlexCare).

I crediti FlexCare vengono acquistati di anno in anno e devono essere utilizzati entro la scadenza annuale di ogni contratto.

Esempi del menu crediti FlexCare

- **Formazione sull'uso delle nuove funzioni e sulla configurazione:** per i nuovi rilasci del software, un tecnico esperto di Micro Focus fungerà da consulente del vostro team di supporto e illustrerà le nuove funzionalità del prodotto fornendo assistenza sulla configurazione.
- **Formazione sulla soluzione dei problemi:** un tecnico esperto di Micro Focus supervisionerà il vostro team di supporto per sviluppare la competenza sulle best practice da seguire per risolvere i problemi.

- **Servizio Technical Service Days (TSD):** può essere utilizzato per l'analisi di uno o più argomenti correlati al supporto tecnico (in sede o da remoto, durante o al di fuori dell'orario lavorativo normale) Gli argomenti inerenti al supporto tecnico sono essenziali per la continuità operativa e la disponibilità dell'ambiente software Micro Focus e possono essere definiti durante la riunione iniziale. Tra gli argomenti di supporto tecnico rientrano, ad esempio, la gestione della soluzione di problemi o la gestione avanzata e delle patch in loco.

- Disponibilità nel fine settimana:** le risorse Micro Focus saranno a disposizione durante un fine settimana per implementazioni, aggiornamenti o attività in tempo reale pianificate. Per ulteriori informazioni sui Crediti FlexCare, visitate il [sito del portfolio Micro Focus FlexCare](#).

Offerte di supporto di base FlexCare

Confrontate le offerte del supporto di base FlexCare per scoprire quella più adatta alle vostre esigenze.

Componente di servizio di base delle opzioni di supporto FlexCare	Descrizione del servizio	NASE FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Servizi reattivi migliorati					
Avvio del supporto FlexCare	Include un pacchetto di benvenuto personalizzato e una conferenza telefonica per presentarvi le risorse del supporto FlexCare che vi sono state assegnate e rivedere in dettaglio il contratto di assistenza FlexCare.	X	X	X	X
Supporto software Micro Focus prioritario	Le vostre richieste di supporto relative ai prodotti coperti dal supporto FlexCare vengono gestite in maniera prioritaria rispetto alle richieste coperte dai normali contratti di assistenza software Micro Focus. Potrete usufruire dell'assistenza di professionisti tecnici Micro Focus altamente specializzati per risolvere più rapidamente i problemi. Gli incidenti tecnici godranno di un supporto prioritario 24x7 (se il contratto di assistenza con Micro Focus include la disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7 del personale di supporto Micro Focus).	X	X	X	X
Referente principale di Micro Focus per il supporto reattivo	Il tecnico NASE FlexCare è il referente principale per tutte le richieste di supporto reattivo per i prodotti selezionati. A seconda dei prodotti coperti dal contratto di assistenza FlexCare, è possibile che vengano designati più tecnici NASE.	X			
Primo contatto tecnico (FTC) avanzato	Per problemi tecnici reattivi con impatto di primo (1°) e secondo (2°) livello, riceverete i seguenti obiettivi dei tempi di risposta avanzati: <ul style="list-style-type: none"> Problemi tecnici reattivi con impatto di primo (1°) e secondo (2°) livello: Impatto di primo livello (1°): primo contatto con supporto tecnico entro 1 ora (un'ora) lavorativa Impatto di secondo livello (2°): primo contatto con il supporto tecnico entro 4 ore (quattro ore) lavorative Per i problemi con impatto di terzo (3°) e quarto (4°) livello, continueranno a essere disponibili i rispettivi obiettivi dei tempi di risposta del supporto Micro Focus Business 	X	X	X	X
Coordinamento con fornitori di supporto per software di terze parti	Se si rileva che il problema di un incidente di supporto deriva da un prodotto software di un altro fornitore, Micro Focus semplificherà la raccolta dei dati utili per la segnalazione del problema al fornitore terzo. Micro Focus, inoltre, fornirà assistenza nell'identificazione del problema per verificare l'avanzamento del processo risolutivo. Questa attività richiede un contratto di assistenza valido con il fornitore terzo.	X	X	X	X
Coordinamento dell'escalation tecnica	Il vostro TAM FlexCare assegnato vi offrirà assistenza sull'ambiente allo scopo di risolvere le richieste di escalation nel più breve tempo possibile coordinando le risorse tecniche Micro Focus più pertinenti.		X		

Continua alla pagina successiva

Foglio dati

Supporto Micro Focus Flexible Care (Supporto FlexCare)

Componente di servizio di base delle opzioni di supporto FlexCare	Descrizione del servizio	NASE FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Servizi proattivi					
Riunione iniziale	Per un nuovo cliente del supporto FlexCare, il TAM, l'ESM o l'AGSM assegnato condurrà una visita iniziale in sede di un giorno per la stipula del contratto di assistenza FlexCare. In tal modo, il vostro TAM, ESM o AGSM avrà la possibilità di incontrare i referenti all'interno della vostra organizzazione. Durante la riunione iniziale, il vostro TAM, ESM o AGSM FlexCare acquisirà informazioni specifiche sull'account per creare il vostro piano di supporto. Riceverete informazioni dettagliate sulle offerte di prodotti di supporto FlexCare e il protocollo di comunicazione con il vostro TAM, ESM o AGSM. Lo scopo della riunione è di migliorare il rapporto di collaborazione e la comunicazione.		X	X	X
Analisi remote	Il vostro TAM o ESM effettua analisi remote periodiche per effettuare un monitoraggio proattivo dei requisiti operativi del software Micro Focus (almeno una volta al mese ma non più di una volta alla settimana), avvalendosi di forum di comunicazione con cui il TAM o ESM FlexCare e il vostro team potranno instaurare relazioni durature per migliorare continuamente il vostro ambiente IT. In occasione di tali riunioni, potrete discutere di problemi operativi e di altri argomenti importanti.		X	X	
Gestione del profilo operativo del cliente	Micro Focus creerà e manterrà un profilo elettronico del vostro ambiente software Micro Focus. Le informazioni di tale profilo saranno utilizzate per la soluzione dei problemi e le varie attività di supporto proattivo. Il profilo può includere informazioni sul cliente e sul prodotto, dati tecnici e informazioni aziendali ritenute utili da voi e dal vostro TAM FlexCare. Per ottimizzare la comunicazione, le informazioni contenute nel profilo del cliente saranno disponibili a tutti i tecnici dell'assistenza software di Micro Focus, allo scopo di migliorare e accelerare i processi decisionali nell'assistenza di tipo reattivo e fornire un'assistenza proattiva più informata e più efficiente.		X		
Consulente tecnico	Il TAM FlexCare, come vostro consulente tecnico, riceverà tutte le richieste di supporto e si occuperà di controllarne l'andamento fino alla soluzione, coinvolgendo gli specialisti del supporto a seconda della necessità. Il TAM FlexCare è il vostro referente primario per le richieste legate ai casi di natura tecnica e può assistervi, se lo ritenete opportuno, nell'attuazione dei piani d'azione e comunicazione.		X		
Gestione avanzata delle patch	Il TAM FlexCare effettuerà il monitoraggio proattivo del rilascio di nuove patch del prodotto e di eventuali problemi di sicurezza del vostro ambiente software Micro Focus, valutando opportuni piani d'azione. Per ridurre i tempi di manutenzione non pianificati e ottimizzare la protezione dell'ambiente software Micro Focus, il TAM FlexCare fornisce assistenza nel processo di installazione delle patch (che potrebbe richiedere ulteriori giornate di assistenza tecnica).		X		
Revisioni tecniche trimestrali	Due revisioni tecniche locali e due da remoto del supporto FlexCare, su base trimestrale, con il vostro TAM FlexCare. Tali revisioni includono un'analisi dettagliata di tutte le attività correlate all'assistenza reattiva e proattiva di FlexCare. L'analisi dei dati delle richieste di supporto consente di identificare le tendenze e i piani d'azione necessari per ridurre rischi e recidive.		X		

Continua alla pagina successiva

Componente di servizio di base delle opzioni di supporto FlexCare	Descrizione del servizio	NASE FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Servizi proattivi cont.					
Piano assistenza al cliente	Il piano di assistenza al cliente definisce i prodotti finali, i processi e il personale coinvolto nelle procedure di supporto ed escalation. Questo piano fornisce un quadro chiaro della modalità di fornitura del supporto. L'acquisizione e la condivisione chiara di tutte le informazioni necessarie consentono di ridurre notevolmente le interruzioni e i problemi imprevisti, attuando un processo risolutivo coordinato. Il vostro TAM o ESM FlexCare aggiornerà regolarmente questo piano, apportando eventuali modifiche che si ripercuoteranno sulla fornitura del supporto.		X	X	X
Visite in sede (una all'anno)	Se l'offerta del contratto di assistenza FlexCare include un TAM, ESM o AGSM FlexCare, riceverete una visita in sede all'anno per i prodotti coperti dall'offerta. Questi esperti, come stabilito di comune accordo, interverranno personalmente nella vostra sede durante il normale orario lavorativo e su richiesta possono partecipare alle vostre riunioni interne. Le visite in sede permetteranno di conoscere approfonditamente il vostro ambiente software Micro Focus. Lo scopo della riunione è migliorare il rapporto di collaborazione e l'allineamento per garantire un supporto più efficace.		X	X	X
Gestione delle richieste di supporto tecnico	Il TAM, ESM o AGSM FlexCare sono i principali responsabili della gestione delle richieste. Oltre a collaborare con voi per stabilire la priorità dei casi aperti, il ruolo del TAM, ESM o AGSM è fornire statistiche puntualmente aggiornate. Se Micro Focus è a conoscenza di situazioni che possono avere un impatto sul vostro ambiente, sarete informati dal TAM, ESM o AGSM FlexCare e avrete l'opportunità di discutere delle eventuali ripercussioni tecniche.		X	X	X
Gestione delle richieste di supporto aziendali	Un ESM FlexCare terrà traccia e monitorerà tutte le vostre richieste di supporto aziendali per le famiglie di prodotti coperte dal contratto di assistenza FlexCare. L'ESM FlexCare vi aiuterà ad attuare piani d'azione e strategie risolutive.			X	
Consulente aziendale	L'ESM FlexCare è il principale referente per tutti i problemi aziendali correlati alle famiglie di prodotti software Micro Focus coperte dal contratto di assistenza FlexCare. Agendo per vostro conto all'interno dei team di supporto Micro Focus, l'ESM FlexCare lavora per monitorare e tenere traccia dei progressi riguardanti tutte le questioni legate al supporto, coordina i diversi team Micro Focus e attua opportuni provvedimenti.			X	
Gestione di patch e problemi critici	Il vostro ESM FlexCare monitorerà e condividerà in modo proattivo eventuali problemi di patch o di classe associati al vostro ambiente software Micro Focus e ve li comunicherà. Generalmente, le patch critiche riguardano la sicurezza del sistema e implicano rischi di perdita di dati e interruzioni del servizio.			X	

Continua alla pagina successiva

Componente di servizio di base delle opzioni di supporto FlexCare	Descrizione del servizio	NASE FlexCare	TAM FlexCare	ESM FlexCare	AGSM FlexCare
Servizi proattivi cont.					
Gestione avanzata dell'escalation aziendale	Micro Focus ha definito procedure formali di escalation per risolvere problemi software complessi o problemi che hanno un impatto critico sui clienti. Per migliorare il servizio di supporto Business, l'ESM/AGSM FlexCare si occuperà della gestione completa e si assumerà la responsabilità diretta per garantire l'attuazione di opportuni piani d'azione al fine di facilitare l'escalation, coinvolgendo le risorse più appropriate per risolvere i problemi nel minor tempo possibile.			X	X
Revisioni aziendali trimestrali	Due revisioni aziendali in sede e due da remoto del supporto FlexCare, su base trimestrale, con il vostro ESM FlexCare. Tali revisioni includono un esame dettagliato di tutte le attività relative ai prodotti coperti dal supporto FlexCare, ad esempio l'avanzamento dei programmi, la revisione delle metriche aziendali, i risultati ottenuti e gli obiettivi futuri. L'analisi dei dati delle richieste di supporto consente di identificare le tendenze e i piani d'azione necessari per ridurre rischi e recidive.			X	
Servizi strategici					
Consulente strategico e facilitatore	L'AGSM FlexCare collaborerà con voi per garantirvi successo e soddisfazione, aiutandovi a raggiungere i risultati aziendali auspicati. L'AGSM è il vostro referente unico con cui potete coinvolgere, in maniera reattiva e proattiva, in base alle necessità, vari team Micro Focus, tra cui il team di supporto, il team di gestione dei prodotti e il team di ricerca e sviluppo.				X
Revisioni strategiche trimestrali	Revisioni strategiche trimestrali, in sede o da remoto, del contratto di supporto con il vostro AGSM FlexCare. Tali revisioni includono un esame dettagliato di tutte le attività relative ai prodotti coperti dal supporto FlexCare, ad esempio l'avanzamento dei programmi, la revisione delle metriche aziendali, i risultati ottenuti e gli obiettivi futuri. L'analisi dei dati delle richieste di supporto consente di identificare le tendenze e i piani d'azione necessari per ridurre rischi e recidive.				X

Requisiti dei clienti

La possibilità di usufruire del supporto FlexCare richiede la sottoscrizione di un contratto di assistenza Micro Focus Business (o Micro Focus Enterprise Standard o Basic).⁵

Termini

Per informazioni sul costo del supporto FlexCare, potete rivolgervi a un rappresentante commerciale dell'assistenza Micro Focus. La disponibilità dei contratti di assistenza FlexCare dipende dal paese. Il supporto FlexCare non è disponibile per la vendita di nuove licenze dei seguenti prodotti Micro Focus: IDOL, Connected Media, Archiving ed eDiscovery.

Micro Focus chiede un preavviso di almeno tre settimane per l'adempimento di richieste inerenti all'assistenza FlexCare. Micro Focus si riserva il diritto di aumentare il costo dei crediti FlexCare del 50% (cinquanta per cento) per i servizi approvati da Micro Focus che ricadono nel periodo di preavviso di tre settimane.

La scheda tecnica del supporto FlexCare ha lo scopo di delineare i termini e le condizioni del programma di supporto FlexCare, in aggiunta ai termini contenuti nel contratto di assistenza Business. I termini in maiuscolo qui utilizzati ma non altrimenti definiti di seguito avranno il significato loro attribuito nel contratto di assistenza Business. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni della scheda tecnica del supporto FlexCare e quelli del contratto di assistenza Business, i termini e le condizioni della presente scheda tecnica del supporto FlexCare prevarranno esclusivamente in relazione alle licenze coperte dal supporto FlexCare (se non specificato diversamente in modo esplicito nella presente scheda tecnica o nel contratto di assistenza Micro Focus Business).

Per i prodotti già adottati, la copertura riguardante le competenze e le best practice potrebbe essere inferiore. Gli obiettivi dei tempi di risposta sono indicati nel contratto di assistenza Business.

Il supporto FlexCare è disponibile dalle 08:00 alle 17:00, ora locale nei giorni lavorativi locali, escluse le festività nazionali e locali in base alla sede di stipula del contratto di assistenza FlexCare. L'accesso al gruppo di risorse di supporto prioritario coperte dal supporto FlexCare è disponibile a seconda delle ore di copertura del contratto di assistenza software Micro Focus. Se i prodotti software Micro Focus sono coperti da un contratto di assistenza 24x7, sarà disponibile un gruppo di risorse di supporto prioritario FlexCare, accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

⁵ Le nuove sottoscrizioni dei contratti di assistenza Micro Focus Enterprise Standard e Basic sono state sospese il 15 gennaio 2018. Tuttavia, tutti i contratti Enterprise Standard e Basic in vigore sono validi fino alla relativa data di scadenza.

Contattateci all'indirizzo:
www.microfocus.com

I crediti FlexCare hanno una validità contrattuale annuale e scadono alla fine di ogni anno di un contratto di assistenza o di ogni anno di un contratto pluriennale. Il riscatto dei crediti non utilizzati, quando previsto, è soggetto alle normative locali.

I crediti FlexCare non utilizzati non saranno rimborsati e non potranno essere aggiunti a un altro contratto.

Micro Focus si riserva il diritto di addebitare, a un costo giornaliero, eventuali attività supplementari, oltre al prezzo del pacchetto di servizi, rese necessarie dalle dimensioni o dalla complessità dell'ambiente.

I servizi di supporto FlexCare potrebbero non essere disponibili per tutti i prodotti Micro Focus in tutte le aree geografiche. Ogni ordine verrà essere valutato per determinare se Micro Focus può fornire un servizio adeguato per i prodotti specifici nell'area geografica di riferimento. In caso contrario, ne sarete informati. Prima di ordinare, potete consultare il responsabile commerciale per verificare la disponibilità.

Supporto Micro Focus FlexCare simultaneo

Nell'ambito del contratto di assistenza stipulato con Micro Focus, è possibile utilizzare simultaneamente la versione attuale del Software

e il Software migrato ("Migrated Software Concurrent Use Period"). Durante il "Migrated Software Concurrent Use Period", è possibile utilizzare il supporto Micro Focus FlexCare solo per i vostri centri e famiglie di prodotti correnti oppure è possibile trasferire il supporto FlexCare ai vostri prodotti software migrati.

Feedback sul supporto Micro Focus FlexCare

Il nostro scopo è garantire alle aziende un livello di supporto adeguato. Consultate le informazioni contenute nei link seguenti o consultateci direttamente. Vi illustreremo le opzioni a vostra disposizione e i vantaggi offerti dal supporto FlexCare. Per informazioni sulle tariffe del supporto FlexCare, potete consultare il rappresentante del supporto software Micro Focus.

Per ulteriori informazioni, potete consultare un rappresentante del software Micro Focus.

La community di esperti IT del software Micro Focus è il luogo in cui cercare contatti, imparare e partecipare a forum, eventi, blog e altro ancora.

**Per maggiori informazioni,
potete consultare il sito
www.microfocus.com/flexcare**