

Micro Focus Flexible Careサポート (FlexCareサポート)

Micro Focus® ソフトウェアソリューションとIT インフラストラクチャを最大限に活用してください。今日のIT環境は複雑であり、迅速なサポートの重要性が非常に高くなっています。Micro Focus Flexible Care サポート (FlexCare サポート) は、Micro Focus ソフトウェアサポートチームが提供する柔軟性の高い高度サポートサービスポートフォリオです。

概要

Micro Focus ソフトウェアソリューションとIT インフラストラクチャを最大限に活用してください。今日のIT環境は複雑であり、迅速なサポートの重要性が非常に高くなっています。Micro Focus® Flexible Care サポート

(FlexCare サポート) は、Micro Focus ソフトウェアサポートチームが提供する柔軟性の高い高度サポートサービスポートフォリオです。FlexCare サポートをご利用いただくことで、必要に応じて高度なサポートを追加できるため、Micro Focus ソフトウェア製品やソリューションの価値が向上します。

FlexCareサポートを活用して ビジネスを強化

- Micro Focus の技術的専門性とベストプラクティスを活用する
- Micro Focus ソフトウェアサポートとのやりとりすべてが一元化された窓口により、ソフトウェアサポートの全体的なエクスペリエンスを簡素化する
- 応答時間の短縮目標により、より迅速な応答を受ける
- お客様の要件に合わせてカスタマイズされたプロアクティブなサポートおよびプランニングを通じて、サービスの中断に伴うリスクを最小化する
- 日常的なメンテナンスからイノベーションへと重点を移して、スタッフの活用を最適化する
- オンデマンドでMicro Focus ソフトウェアサポートエンジニアのサービスを受けることで、自社のサポートチームを補完する
- FlexCare クレジットメニューにより提供される、コスト効果の高い柔軟なサポートサービスを受ける
- 予算サイクルに応じて Micro Focus FlexCare クレジットを事前に購入しておき、必要に応じてテクニカルサービスを利用するためにこれらのクレジットを使用する

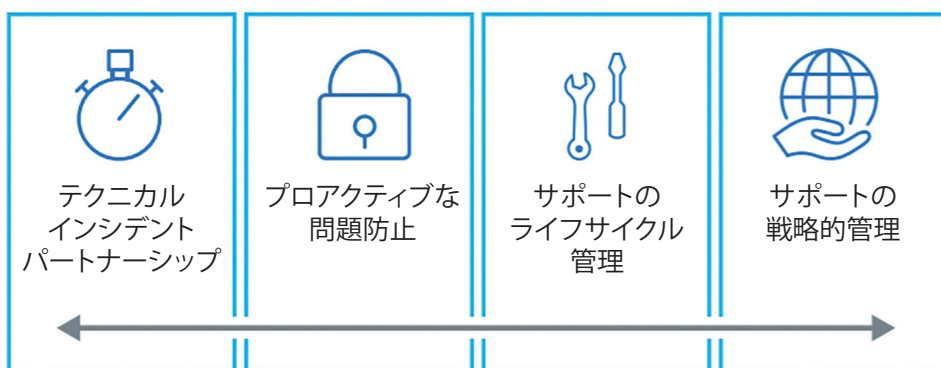


図 1. FlexCare モデル

サービスの実施

Micro Focus FlexCareの担当アカウントサポートエンジニア(FlexCare NASE)によるテクニカルインシデントパートナーシップ

FlexCare NASEによりお客様が Micro Focus から受けるサポートレベルが引き上げられます。Micro Focus は、お客様の FlexCare サポート契約対象である FlexCare サポート製品ファミリーごとに、FlexCare サポート時間内に対応するエンジニアを任命します。担当エンジニアはお客様の環境を把握し、お客様のサポートインシデントにより効率的かつ効果的に対応します。

テクニカルインシデントに対する年中無休¹のサポートが優先的に提供されるので、問題解決のために Micro Focus サポートエキスパートに迅速にアクセスできます。FlexCare NASE の勤務時間外のインシデントについては、専門のサポートエンジニアグループが優先的に対応します。¹

FlexCare NASE の基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- 製品ファミリーレベル
- 問題管理
- 指定されたエンジニアがお客様の環境について把握する
- 指定されたエンジニアが問題解決のオーナーシップを担う
- 営業時間外に、優先される年中無休のアドバンストサポートケースに対応する¹
- サポートのインシデントに対してより効率的かつ効果的に対応する
- 極めて重要な状況下で顧客に対応し、優れたトラブルシューティングスキルを提供する
- 特定の製品ファミリーについて深い技術的な専門性を提供する

Micro Focus FlexCare テクニカルアカウントマネージャー (FlexCare TAM) によるプロアクティブな問題発生防止

FlexCare TAM は、Micro Focus 製品のサポートと管理を支援するだけではありません。FlexCare TAM はお客様との連携により、

FlexCare サポート契約の対象となる各 FlexCare サポート製品ファミリーの価値を高めます。FlexCare TAM は、お客様のテクニカルアドバイザーとして、FlexCare サポートによりお客様のテクニカルインシデントをプロアクティブに管理し、インシデントの早期解決を促進します。

テクニカルインシデントに対する年中無休¹のサポートが優先的に提供されるので、問題解決のために Micro Focus エキスパートに迅速にアクセスできます。

FlexCare TAM は、高度な製品知識とスキルにより、お客様の Micro Focus ソリューションの運用の合理化と改善を支援します。

FlexCare TAM の基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- 製品ファミリーレベル

問題管理

- Micro Focus のベストプラクティスを活用して、運用リスクを最小化し、陥りやすい落とし穴を回避する
- プロアクティブなテクニカルサービスの提供を管理する
- テクニカルガイダンスの提供または問題解決のオーナーシップにより、未解決の問題の管理と対応を担う / 情報共有セッションを通じて
- チームのナレッジベースの成長を支援する
- 優先される年中無休のアドバンストサポートケースに対応する¹

アカウント管理

- 規定のロードマップを共有して ROI (投資利益率) を高め、アップグレードおよび移行のプランニングを支援する
- 四半期ごとのサポート統計分析および KPI (重要業績評価指標) 分析を実施する
- テクノロジー関連の問い合わせに対する主要窓口として対応する
- サポートプランをプロアクティブに管理し、進捗状況を報告する

- お客様の重要成功要因に沿ったプロアクティブなテクニカルサービスを提供する

Micro Focus FlexCare エンタープライズサービスマネージャー (FlexCare ESM) によるサポートライフサイクル管理の強化

FlexCare ESM は、お客様と連携して、Micro Focus とのサポートパートナーシップにおける非技術的側面の支援を提供します。FlexCare ESM は、継続的なニーズの把握により契約の確実な履行に責任を負い、Micro Focus ソフトウェアサポートチーム全体にわたって FlexCare 契約対象となる Micro Focus ソフトウェア製品およびソリューションに対するお客様の利益をお客様に代わって追跡します。

FlexCare ESM は、ローカルおよびワールドワイドのリソースのサポートを活用するアンバサダーとしての役割を担い、一貫したサービスレベルを保ちます。FlexCare ESM は、四半期ごとの詳細な報告を提供して KPI の傾向分析をサポートし、動向分析に責任を負い、また分析に基づく詳細な提案を提供します。

FlexCare ESM の基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- 製品ソリューションレベル

問題管理

- 未解決の問題の管理と対応を担う
- 優先される年中無休のアドバンストサポートケースに対応する¹

アカウント管理

- R&D および製品管理とのミーティングを調整する
- お客様のすべての Micro Focus 製品の安定性 / 可用性の最適化を監視する
- サービスのスポークスパーソンおよび信頼できるアドバイザーとしての役割を担う

¹ Micro Focus との基本サポート契約により、Micro Focus サポートスタッフへの年中無休のアクセスが提供されます。

- 戦略的成長計画およびビジネス上の成果に向けたお客様のニーズを把握する
- エスカレーションとコミュニケーションの活動を管理し、Micro Focus とお客様によるテクニカルアクションプランの活動を推進する
- 契約履行活動の確実な提供に責任を負う
- 四半期ごとの統計分析を実施する
- Micro Focus 製品エキスパートへのアクセスを調整する
- 運用に関する助言を実施する

リソース管理

FlexCare サポート契約の対象である Micro Focus 製品およびソリューションのソフトウェアサポートチームを主導的に管理、調整します。

Micro Focus FlexCare アカウント統括サポートマネージャー (FlexCare AGSM) による戦略的管理のサポート

FlexCare AGSM は、お客様のビジネス上のニーズとの最大限の連携を実現し、FlexCare サポート契約対象となる 2 Micro Focus との基本サポート契約により、Micro Focus サポートスタッフへの年中無休のアクセスが提供されます。Micro Focus ソフトウェアのフットプリント全体で常に適切なサービスレベルを達成するため、Micro Focus サポート組織内におけるお客様のアンバサダーとしての役割を担います。

テクニカルインシデントに対する年中無休²のサポートが優先的に提供されるので、Micro Focus エキスパートに迅速にアクセスして問題を解決できます。

お客様の担当 FlexCare AGSM は、エスカレーションの実行、リモートおよびオンサイトの四半期ごとの戦略レビューの開催、動向分析およびサポート計画の実施のためのミーティングの開催、戦略ガイダンス、提案、およびアカウントレポートの提供を行います。FlexCare AGSM は、方向性を提供するとともに他の Micro Focus ソフトウェアチームとの調整における一貫性をもたらします。

FlexCare AGSM の基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- Micro Focus FlexCare サポート契約の対象となるすべての MicroFocus 製品

問題管理

- 未解決の問題の管理と対応を担う
- 優先される年中無休のアドバンストサポートケースに対応する²

アカウント管理

- R&D および製品管理とのミーティングを調整する
- お客様のすべての Micro Focus ソフトウェア製品の安定性と可用性を戦略的に監視する
- サービスのスポークスパーソンおよび信頼できるアドバイザーとしての戦略的役割を担う
- お客様の戦略的目標と希望するビジネス上の成果を把握し、適正レベルのサポートにより目的達成を支援する
- エスカレーションとコミュニケーションの活動を管理し、お客様と MicroFocus によるテクニカルアクションプランの活動を推進する
- 運用の評価基準および KPI のオーナーシップを担う

リソース管理

- FlexCare サポート契約で割り当てられたすべてのリソースを管理および調整する

Micro Focus ソフトウェアスイート向け FlexCare サポート (スイート向け FlexCare)

スイート向け FlexCare は、Micro Focus が提供する統合ソフトウェアポートフォリオである、Micro Focus ソフトウェアスイートのリアクティブサポートのレベルを高めます。これは、迅速な問題解決の重要度が高い企業のニーズに対応するサポートサービスです。

お客様のテクニカルインシデントが優先されるため、問題解決のために Micro Focus エキスパートに迅速にアクセスできます。インシデントは専任チームに優先的にルーティングされるため、Micro Focus ソフトウェアスイート内の問題が迅速に特定され、適切な高度サポートチームによって処理されます。

対象範囲

- Micro Focus ソフトウェアスイートに含まれるすべての製品

問題管理

- 専任チームが Micro Focus ソフトウェアスイート内の問題を検出する
- 迅速な問題解決のため、適切な高度サポートチームへ優先的にルーティングする
- アドバンストサポートケースに営業時間外に対応する (Micro Focus Business サポート契約レベルに応じて)
- アドバンストサポートエンジニアがサポートスイートのインシデントに対してより効率的かつ効果的に対応する

FlexCare サポートをカスタマイズ、または Micro Focus Business サポートで FlexCare クレジットを使用

サポート契約期間中はいつでも追加のオプションサービスをご利用いただけます。事前購入された FlexCare クレジットとフレキシブルなアドオンサポートサービスメニューの組み合わせが可能です。FlexCare クレジットを使用して、コアの FlexCare サポートサービスをオンデマンドで補強したり、既存のサポートサービスを拡張したりすることができます。

2 前掲

サービスのプランニングと提供

FlexCareサポートパッケージ - コアサービスの概要

FlexCareのオプション	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
リアクティブ				
FlexCare NASE への直接アクセス	X			
年中無休の優先サポート ³	X	X	X	X
初回連絡時 (FTC) の高度対応	X	X	X	X
インシデントのリモートレビュー		X		
テクニカルサポートインシデントの管理	X	X	X	X
プロアクティブ				
リアクティブテクニカルアドバイザー		X		
運用プロファイルの管理		X		
オンサイトとリモートのテクニカルレビュー		X		
テクニカルエスカレーションの調整		X		
クリティカルパッチおよび重大問題の管理		X	X	X
ビジネスパートナー				
サポートインシデント管理			X	X
サポートアンバサダー			X	
オンサイトとリモートのビジネスサポートレビュー			X	
ビジネスエスカレーションの調整			X	
高度なビジネスエスカレーション管理			X	X
戦略的パートナー				
その他の連携する Micro Focus ソフトウェアリソース (サポート、製品管理、および R&D) の全体的調整				X
戦略的アドバイザー				X
オンサイトの戦略的レビュー				X
サービス対象範囲				
購入された Micro Focus ソフトウェア製品ファミリーごと ³	X	X		
購入された Micro Focus ソフトウェア製品ソリューションごと ⁴			X	
Micro Focus FlexCare の対象となるすべての製品ソリューション				X

3 Micro Focus との基本サポート契約により、Micro Focus サポートスタッフへの年中無休のアクセスが提供されます。

4 ソフトウェア製品ファミリーまたはソリューションを、合意された通知により契約内で一度変更する柔軟性が提供されます。

FlexCare クレジットは、リアクティブおよびプロアクティブの追加サポートサービスやソフトウェア教育を柔軟にご利用いただくための、サポートサービス専用の「通貨」です。FlexCare クレジットは、ソフトウェアサポート契約の有効期間内であればいつでも購入でき、その後 FlexCare クレジットメニューポータルからサービスを依頼できます (詳細は、Micro Focus FlexCare サポートを参照してください)。

FlexCare クレジットは年単位でご購入いただき、そのサポート契約年内に使用する必要があります。

FlexCare クレジットメニューの例

- **新機能の使用/構成に関するメンタリング** - 新しいソフトウェアがリリースされる場合、製品の新たな機能や追加構成に関する考慮事項について、Micro Focus テクニカルエキスパートがお客様のサポートチームを指導します。
- **トラブルシューティングに関するメンタリング** - Micro Focus テクニカルエキスパートがトラブルシューティングのベストプラクティスを構築できるようお客様のサポートチームを指導します。

- **テクニカルサービスの日数 (TSD)** - 1つまたは複数のテクニカルサポートトピックのサービス提供 (オンサイトまたはリモート、標準営業時間または営業時間外) に使用できます。テクニカルサポートのトピックは、お客様の Micro Focus ソフトウェア環境の運用と可用性を維持する上で必要不可欠なものであり、キックオフミーティングにおいて定義されます。テクニカルサポートのトピックには、トラブルシューティングの管理、高度およびオンサイトのパッチ管理などが含まれます。

- 週末の待機 - Micro Focus のリソースが週末のサポートのために待機します (ロールアウト、アップグレード、または本番稼働が計画されている場合など)。 FlexCare クレジットの詳細は、[MicroFocus FlexCare ポートフォリオサイト](#)をご覧ください。

FlexCare サポートのコアサービス

FlexCare サポートのコアサービスを比較し、お客様に最適なオプションを見つけてください。

FlexCareサポート オプションのコアサービス コンポーネント	サービスの説明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
高度なリアクティブサービス					
FlexCare サポートの開始	FlexCare サポートのリソースを紹介する、FlexCare サポート契約に関する詳細を確認するためのパーソナライズされたウェルカムパッケージと電話会議が含まれます。	X	X	X	X
優先 Micro Focus ソフトウェアサポート	FlexCare サポートの対象製品に関連するインシデントは、通常の Micro Focus ソフトウェアサポート契約の対象インシデントよりも高い優先度により処理されます。インシデントが発生した場合は、Micro Focus の経験豊富なテクニカルプロフェッショナルが迅速な問題解決を支援します。テクニカルインシデントに対する年中無休のサポートが優先的に提供されます (Micro Focus との基本サポート契約により、Micro Focus サポートスタッフへの年中無休のアクセスが提供される場合)。	X	X	X	X
Micro Focus のリアクティブサポートの主要窓口	選択された製品に対して、FlexCare NASE がすべてのリアクティブサポートインシデントの主たる対応窓口となります。FlexCare サポート契約の対象製品に応じて、1名または複数名の FlexCare NASE が割り当てられます。	X			
初回連絡時 (FTC) の高度対応	高度な応答時間目標に基づくサービス： <ul style="list-style-type: none"> ■ 影響度 1 および影響度 2 のリアクティブなテクニカルな問題： ■ 影響度 1: 営業時間の 1 時間以内に初回テクニカルコンタクト ■ 影響度 2: 営業時間の 4 時間以内に初回テクニカルコンタクト ■ 影響度 3 および影響度 4 の問題については、お客様の Micro Focus Business サポートに定義された応答時間目標が引き続き適用されます 	X	X	X	X
サードパーティソフトウェアベンダーとの連携	サポートインシデントの問題が別のベンダーのソフトウェア製品にあると判断された場合、Micro Focus がそのベンダーに問題を報告する際に必要となるデータの収集を支援します。さらに、Micro Focus が問題の追跡を支援し、解決のための取り組みが進行していることを検証できます。このサービスを受けるには、お客様とサードパーティベンダー間の有効なサポート契約が必要です。	X	X	X	X
テクニカルエスカレーションの調整	指定された FlexCare TAM は、Micro Focus の最適なテクニカルリソースを調整することによって、可能な限り短期間でエスカレーションを解決することを目標とする環境ガイダンスを提供します。		X		

次ページに続く

データシート

Micro Focus Flexible Careサポート(FlexCareサポート)

FlexCareサポート オプションのコアサービス コンポーネント	サービスの説明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
プロアクティブサービス					
キックオフミーティング	FlexCare サポートの新規のお客様には、担当の FlexCare TAM、ESM、または AGSM が最初にお客様サイトを訪問し、FlexCare サポート契約のサービス提供を開始します。これにより、FlexCare TAM、ESM、または AGSM とお客様組織のご担当者様との顔合わせの機会が提供されます。FlexCare TAM、ESM、または AGSM は、キックオフミーティングの実施時に、お客様向けのアカウントサポートプラン作成のためのアカウント情報を収集します。お客様には、FlexCare TAM、ESM、または AGSM との連絡方法を含む、FlexCare サポートのサービス内容に関する詳細な情報が提供されます。このミーティングにより、作業時の連携やコミュニケーションがスムーズに行えるようになります。		X	X	X
コールレビュー (リモート)	FlexCare TAM または ESM は、お客様の Micro Focus ソフトウェアの運用上のニーズをプロアクティブに監視するために、定期的 (月 1 回以上、週 1 回以下) にリモートレビューを行います。担当の FlexCare TAM または ESM とお客様のチームのサポートレビューを通じて、IT 環境を継続的に強化していくための関係構築が推進されます。これらのミーティングでは、運用上の問題などのお客様が対応を希望されるトピックについて話し合うことができます。		X	X	
顧客の運用プロファイルの管理	Micro Focus は、Micro Focus ソフトウェア環境に関する電子プロファイルを作成し、維持します。この情報は、問題解決や各種のプロアクティブサポートの実施時に使用されます。このプロファイルには、お客様と担当の FlexCare TAM が有用だと判断した顧客情報、製品情報、技術情報、およびビジネス情報を含めることができます。Micro Focus ソフトウェアのすべてのサポートエンジニアは、お客様のプロファイルの情報を活用することで、問題についてやりとりする時間を短縮できます。これによって、リアクティブサポートにおいてより迅速かつ優れた意思決定が可能になり、有効な情報に基づく効果的なプロアクティブサポートが実現します。		X		
テクニカルアドバイザー	お客様のテクニカルアドバイザーとして機能する FlexCare TAM は、お客様のすべてのインシデントについて連絡を受け、ソリューションのライフサイクルにわたり、必要に応じてサポートスペシャリストと連携しながら進行中の作業を追跡およびモニターします。お客様担当 FlexCare TAM は、テクニカルインシデントに関連する問い合わせの主要窓口として対応し、お客様の必要に応じてアクションプランやコミュニケーションプランの作成を支援します。		X		
高度なパッチ管理	FlexCare TAM は、新しい製品パッチのリリースやお客様の Micro Focus ソフトウェア環境のセキュリティに関する問題をプロアクティブに監視し、適切なアクションプランについてレビューします。計画外のメンテナンスのためのダウンタイムを削減し、お客様の Micro Focus ソフトウェア環境を完全に保護するため、担当 FlexCare TAM はパッチのインストールを支援します (テクニカルサービスのための日数が追加で必要となる場合があります)。		X		
四半期ごとのテクニカルレビュー	担当 FlexCare TAM との四半期ごとの FlexCare サポートテクニカルレビューを、オンサイトで 2 回、リモートで 2 回実施します。ここでは、FlexCare サポートのすべてのプロアクティブ/リアクティブサポート関連サービスの詳細なレビューが含まれます。サポートケースのデータは分析のうえ、リスクと問題再発を抑制するための傾向の把握やアクションプランの特定に役立てられます。		X		

次ページに続く

FlexCareサポート オプションのコアサービス コンポーネント		サービスの説明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
プロアクティブサービス (続き)						
アカウントサポートプラン	アカウントサポートプランでは、サービス内容、プロセス、およびサポートとエスカレーションの手續きに関する担当者が定義されます。サポートの提供方法に関する明確な期待値が設定されます。必要なすべての情報を収集して明確に伝達し、入念に調整された解決プロセスを実行できるため、予定外のダウンタイムや問題が削減されます。サポートの提供に影響する変更が発生した場合は、FlexCare TAM または ESM が、このプランを随時更新します。		X		X	X
オンサイト訪問 (年に 1 回)	FlexCare サポート契約に FlexCare TAM、ESM、または AGSM が含まれている場合、そのサポート契約の対象製品については、年 1 回のサイト訪問が実施されます。通常の営業時間内に、双方が合意する場所に訪問します。お客様のご要望に応じて、お客様の社内ミーティングに参加します。オンサイト訪問により、お客様の Micro Focus ソフトウェア環境を詳細に把握できます。関係構築と連携強化を推進することで、より効果的なサポートを保証します。		X		X	X
テクニカルサポートインシデントの管理	担当の FlexCare TAM、ESM、または AGSM は、お客様のインシデントの処理について一次的な説明責任を負います。FlexCare TAM、ESM、または AGSM は、お客様と連携して未解決インシデントの優先度を決定するとともに、タイムリーなステータス更新を行う役割を担います。環境に影響を及ぼす可能性のある問題を Micro Focus が認識した場合、FlexCare TAM、ESM、または AGSM がお客様に問題を報告し、技術的影響について協議する機会を設けます。		X		X	X
ビジネス関連インシデントの管理	FlexCare ESM は、FlexCare サポート契約の対象となる製品ファミリーについて、お客様のビジネスに関連するすべてのサポートインシデントを追跡および監視します。担当の FlexCare ESM がアクションプランの策定と問題の解決をサポートします。				X	
ビジネスアドバイザー	FlexCare ESM はお客様の主要窓口として、FlexCare サポート契約の対象となる製品ファミリーに関連するお客様の Micro Focus ソフトウェアビジネスの問題全般に対応します。FlexCare ESM は、Micro Focus サポートチーム内でお客様に代わって活動し、サポート関連のすべての問題の監視と追跡を行い、必要に応じてさまざまな Micro Focus チームとの間で調整を行って適切な措置を取ります。				X	
クリティカルパッチおよび重大問題の管理	FlexCare ESM は、お客様の Micro Focus 環境に関連するすべてのクリティカルパッチやクリティカルな問題をプロアクティブに監視および共有し、お客様に通知します。クリティカルパッチは一般的に、システムセキュリティ、データ損失、および機能停止の高リスクを対象とします。				X	

次ページに続く

FlexCareサポート オプションのコアサービス コンポーネント		サービスの説明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
プロアクティブサービス (続き)						
高度なビジネスエスカレーション管理	Micro Focus では、ソフトウェアの複雑な問題やお客様に重大な影響を及ぼす問題を解決するための正式なエスカレーション手順を確立しています。Business サポートを強化するため、FlexCare ESM または AGSM がエンドツーエンドの管理のオーナーシップを担い、エスカレーションを支援するためのアクションプランを策定する直接的な責任を担い、最適なリソースを活用してサポートの問題の解決に要する時間を短縮します。				X	X
四半期ごとのビジネスレビュー	担当 FlexCare ESM との四半期ごとの FlexCare サポートビジネスレビューを、オンサイトで2回、リモートで2回実施します。ここでは、プログラムの進捗、ビジネス評価基準/達成状況/将来の目標のレビューなど、FlexCare サポート製品に関連するすべての活動の詳細なレビューが含まれます。サポートケースのデータは分析のうえ、リスクと問題の再発を抑制するための傾向の把握やアクションプランの特定に役立てられます。				X	
戦略的サービス						
戦略的アドバイザー兼ファシリテーター	FlexCare AGSM は、お客様との連携により、お客様が成功と満足度を得られるよう、お客様の目指すビジネス上の成果を達成できるよう支援します。FlexCare AGSM は、必要に応じて Micro Focus 内のサポート、R&D、製品管理などのチームによるサポート (リアクティブおよびプロアクティブの両方) を調整する主要窓口となります。					X
四半期ごとの戦略的レビュー	サポートに関する四半期ごとの戦略的レビューを、オンサイトおよびリモートで担当 FlexCare AGSM と実施します。ここでは、プログラムの進捗、ビジネス評価基準/達成状況/将来の目標のレビューなど、FlexCare サポート製品に関連するすべての活動の詳細なレビューが含まれます。サポートケースのデータは分析のうえ、リスクと問題の再発を抑制するための傾向の把握やアクションプランの特定に役立てられます。					X

前提条件

FlexCare サポートを利用するには、有効な Micro Focus Business サポート契約 (または Micro Focus Enterprise Standard または Basic サポート契約) が必要です。⁵

利用条件

FlexCare サポートの価格に関するご質問は、Micro Focus サポート営業担当者にお問い合わせください。すべての FlexCare サポート契約は国ごとに販売されます。次の Micro Focus Autonomy 製品の新規ライセンス販売では、FlexCare をご利用いただけません。IDOL、Connected Media、Archiving、および eDiscovery。

FlexCare サポートサービスの要求について、実際にサービスを提供する3週間前までに事前通知が必要です。Micro Focus は、3週間前までに事前通知がなかった場合、

Micro Focus が合意したいかなるサービスについても、FlexCare クレジット費用を最大50%引き上げる権利を有します。

本 FlexCare サポートデータシートは、お客様の Business サポート契約に記載された利用条件に加えて適用される、FlexCare サポートプログラムの利用条件の概要を提示するものです。このため、本データシート内の用語は、本データシート内に別段の定めがない限り、Business サポート契約に記載された当該用語に帰属する意味を有するものとします。本 FlexCare サポートデータシートの利用条件が Business サポート契約の利用条件と矛盾する場合は、FlexCare サポートの対象となるライセンスについて本 FlexCare サポートデータシートの利用条件のみが適用されます (その限りでないことが本データシートまたは Micro Focus Business サポート契約に明記されている場合を除きます)。

早期採用製品については、専門性が低下したりベストプラクティスの範囲が縮小したりする場合があります。応答時間目標は、Business サポート契約に記載されています。

FlexCare サポートは、現地の営業日の午前8時から午後5時まで利用できます (お客様の FlexCare サポート契約の場所に基づく現地の公休日・祝祭日は除く)。FlexCare サポートにより提供される優先サポートは、お客様の基本 MicroFocus ソフトウェアサポート契約の対象範囲となる時間に従って提供されず、お客様の Micro Focus ソフトウェア製品に年中無休のサポート契約が適用される場合は、FlexCare サポートによる優先サポートの年中無休の提供を受けます。

⁵ 前掲

お問い合わせ先：
www.microfocus.com

FlexCare クレジットはお客様の契約内で1年間使用でき、各サポート契約年の終わり(複数年におよぶ契約の場合は各契約年の終わり)に期限切れとなります。未使用のFlexCare クレジットの償還については、必要に応じて現地の法律が適用されます。

未使用のFlexCare クレジットは返金されません。また、別の契約への追加はできません。

Micro Focus は、環境の規模や複雑さによって発生した、サービスパッケージ価格を超える追加作業に対し、1日単位で作業費を請求する権利を留保します。

地域によっては、すべてのMicro Focus 製品についてFlexCare サポートサービスを利用できない場合があります。各注文については、Micro Focus が必要な地域内で特定製品について関連サービスを提供できるかどうか判断するための審査が行われます。サービスを提供できない場合は、お客様に通知されます。注文前に、利用可能性について販売担当者にご確認ください。

並行しての Micro Focus FlexCare サポート
Micro Focus との基本サポート契約の一環として、お客様は現行ソフトウェアバージョンと移行後ソフトウェアの両方を同時に使用することを許可されます(「移行後ソフトウェアの並行使用期間」)。移行後ソフトウェア

の並行使用期間中、お客様は現行ソフトウェアファミリーおよびセンターについてMicro Focus FlexCare サポートを使用するか、またはFlexCare サポートを移行後ソフトウェア製品に移転することのみを許可されます。

Micro Focus FlexCareについての お問い合わせ

Micro Focus では、お客様のビジネスに最適なサポートを提供できるよう、万全の体制を整えております。以下のリンクで詳細な情報をご覧いただけますが、当社まで直接お問い合わせいただくことも可能です。お客様に最適なFlexCare サポートのオプションやビジネスメリットについてご説明させていただきます。FlexCare サポートの価格については、Micro Focus ソフトウェアサポート担当者にご相談ください。

詳しくは、Micro Focus ソフトウェア担当者までお問い合わせください。

Micro Focus ソフトウェアのIT エキスパートコミュニティでは、フォーラム、イベント、ブログなどに参加してネットワークを広げ、多くの情報を得ることができます。

詳細はこちら
www.microfocus.com/flexcare